

3 1761 11649063 2



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Government
Publications

CA1
TB
GSS

Government On-Line 2005

From Vision to Reality ... and Beyond

Canada



Also available in alternative formats

Published by Public Works and Government Services Canada

© Her Majesty the Queen in right of Canada

represented by the Minister of Public Works and Government Services Canada, 2005

Catalogue Number: P4-1/2005

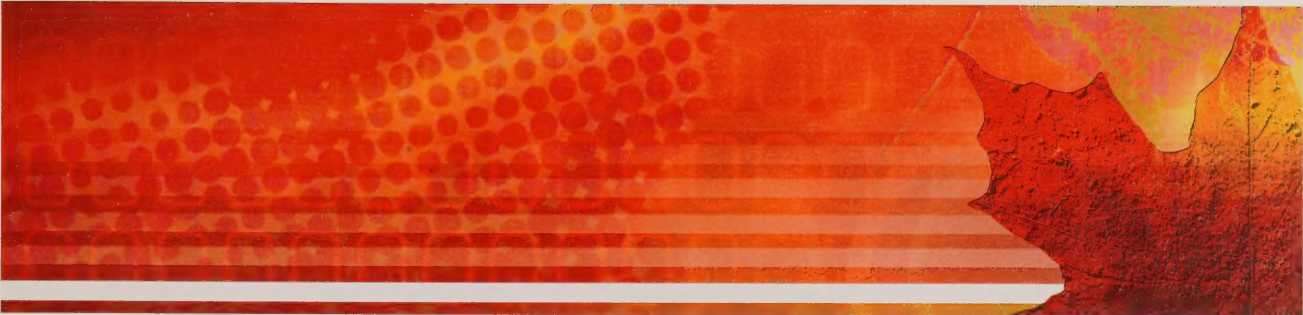
ISBN: 0-662-68812-0

This publication is available at the following address: www.gol-ged.gc.ca

In case of discrepancy between the printed report and the electronic version, the electronic version is authoritative.

Printed in Canada on recycled paper using vegetable-based ink.

March 2005



Government On-Line 2005— From Vision to Reality ... and Beyond

I am very proud and fortunate, as Minister of Public Works and Government Services Canada, to have the responsibility for the Government On-Line (GOL) Initiative. It continues to be a great success story of the Government of Canada.

The GOL Initiative took shape from the ambitious vision to make Canada the most connected government to its citizens among all countries in the world. The vision was to give Canadians the ability to access all government information and services anytime, anywhere and in the official language of their choice. This vision is now firmly embedded in Canadian reality. Indeed, for many Canadians, GOL is their preferred method for convenience and efficiency in dealings with government. Whether making camping reservations on the Parks Canada Web site or filing an electronic income tax return with the Canada Revenue Agency, Canadians are reaping the benefits of GOL.

Since its inception in 1999, GOL's government-wide accomplishments have been impressive. This report highlights some of the great work done in 2004 by the 34 GOL participating departments and agencies



Eric Davies, Executive Director of GTEC Week, presents Minister Scott Brison with a plaque commemorating Public Works and Government Services Canada's participation at GTEC Week 2004.

GTEC is Canada's unique multifaceted learning and networking event for Information Technology professionals in the public sector. GTEC Week showcases the leading-edge expertise and technology solutions that drive government on-line across Canada, and around the world.

to ensure that citizens and businesses have access to a wide range of quality, seamless electronic government services.

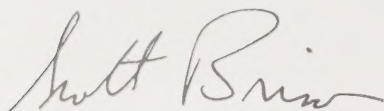
We had committed to putting the services Canadians most commonly use on line and we are delivering on that commitment. But GOL accomplishments have now gone much further. As it evolved, GOL has

brought about a vast transformation in the way the Government of Canada delivers services to citizens. Service delivery is faster, more convenient, less costly and available on demand.

I am confident that we will pursue this transformation successfully to create a truly horizontal and transparent service delivery channel for citizens, designed to provide services from all levels of government.

In responding to Canadians' needs, we have developed a world-leading electronic channel that complements existing telephone and in-person service points. Regardless of the method that Canadians choose to communicate with the Government of Canada, whether it is to obtain information on programs or to carry out transactions on-line, we will deliver our services across all channels.

We look forward to serving you in person, by telephone, by mail – or right now over the Internet. The Government of Canada is just a click away on the Web at www.canada.gc.ca.



Scott Brison
Minister
Public Works and Government Services Canada



On the Right Track



In December 2003, the operational management of the Government On-Line (GOL) Initiative was transferred to Public Works and Government Services Canada while the responsibilities for the policy side of GOL remained with the

Treasury Board of Canada Secretariat. This change recognized that investments in the electronic channel and on-line service delivery have evolved from "special project status" to normal business for the Government of Canada.

This natural step in GOL's evolution has brought us closer to a single-window access to all levels of government services.

That transformation will be a quantum leap forward. Exciting, a little daunting, but not beyond our skills and abilities. I know this to be true because I have seen what we have already accomplished. What seemed unimaginable a decade ago is almost a reality now. Every day, Canadians interact with their government in person, by telephone, by mail or on the Internet. Every day, we get closer to achieving our goal and every day, we receive positive feedback about the excellent quality of services, reduced wait times and enhanced accessibility.


Canadians have told us again and again, they want a single point of access to government services and information, when they need it and by the method

they choose. To meet this challenge, we have had to revisit internal processes and systems to streamline the workings of government. There have been a number of challenges but I think that we can proudly say that we have succeeded. This report details the progress we have made this year and highlights many examples of different levels of government working together to deliver services to Canadians.

As GOL continues to deliver on its mandate, we can celebrate what it has already achieved. We have expanded the scope of our services, made them more responsive and built trust and confidence in on-line services through the Secure Channel – the backbone of the Government of Canada's infrastructure that provides Canadians with secure and private access to federal GOL services.

We are on the right track. Today Canadian businesses and citizens expect the electronic delivery of government services. We will pursue whole-of-government service transformation. And, we will forge ahead with the integration of government services across all channels to improve access for all Canadians and enhance client satisfaction with the Government of Canada's delivery of services.

I. David Marshall
Deputy Minister
Public Works and Government Services Canada



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto



Table of Contents

From Vision to Reality ... and Beyond	1
Designed for Canadians	1
Increasing Take-up.....	1
Integrating Information and Technology	2
Working Together	2
The Road Ahead	2
Chapter 1 – Accessibility	5
Anytime, Anywhere, Anyone	5
<i>www.canada.gc.ca</i> – A Single Point of Access for All	5
In the Official Language of Your Choice	6
Accessibility – A Two-way Street	7
<i>Seniors' Info</i> – Part of the New Collaborative Seniors' Portal Network	7
New on the Government of Canada Wireless Portal	8
Chapter 2 – Better and More Responsive Services	9
New and Innovative Services	9
Serving Canadian Businesses	9
Virtual Trade Commissioner	9
Agri-Food Trade Service – An Important Contribution to the Food Industry	10
Free and Secure Trade Program (FAST) –	
The FAST Lane to Security and Legitimate Trade	10
ACOA <i>Direct</i> – Working to Build Business in Atlantic Canada	10
Services to Business at Industry Canada	11
Serving Canadians Better	11
<i>Science.gc.ca</i> – Science and Technology for Canadians	11
Canada Revenue Agency's <i>My Account</i> Service	11
Campground Reservation Service –	
Book Your Campsite in a National Park On-Line	12
Better Services within Government	12
GoCM – Increased Transparency and Efficiency	13
Campusdirect Offers Access to e-Learning Resources.....	13

Measuring Progress	13
Harvesting Benefits	14
Citizen and Business Take-up	14
Client Satisfaction	16
Chapter 3 – Building Confidence and Trust in On-Line Services	17
Security and Privacy	17
The Secure Channel	18
The Secure Channel in Action	18
Canada, a World Leader in Protecting Citizens' Privacy	19
The Road Ahead	19
Chapter 4 – Building on Our Successes and Strengthening Results	21
Building Partnerships across Jurisdictions	21
Breaking Down the Silos	21
Service Integration and the GOL Initiative	22
eContact – Keeping It Simple	22
The National Routing System	22
Live, Learn and Succeed – Better Serving International Students	23
Enabling Government Transformation	23
Business Transformation Enablement Program (BTEP)	23
Transforming Information Technology and Corporate and Administrative Services	23
Sustaining the Service Delivery Investment	24
Integrated Performance Measurement	24
Information Management and Service Transformation	24
Behind the Scenes	25
Common Look and Feel (CLF)	25
Common Measurement Tool (CMT)	25
Gateways and Clusters – Coordinating Horizontality and Promoting Client-centricity	25
Organizational Readiness Office	25
GOL Initiative Office – Bringing It All Together	26
Where Do We Go from Here?	28
The GOL Legacy – Building Blocks for the Way Forward	28
Appendix A – Central Funding for the Government On-Line Initiative	29
Appendix B – GTEC Awards	33
Appendix C – Gateways and Portals	35
Appendix D	37
Information Services	40
Transactional Services	46



From Vision to Reality ... and Beyond

This is the third annual report tabled before Parliament by the GOL Initiative to update Canadians and Members of Parliament on its activities. This overview focuses on the improvements achieved in 2004 by the GOL Initiative in ensuring accessibility, providing better and more responsive on-line services, and building trust and confidence in transacting on-line. It also highlights the year's outstanding success stories and upcoming challenges.

Designed for Canadians

The key to GOL's success has been its ability to deliver the range of seamless, integrated services that citizens and businesses specifically need and expect. The services we have developed over the last year are solidly based on our knowledge of what citizens want. We listen to Canadians; through focus groups and extensive public opinion research, we identify needs and focus our efforts on delivering seamless, integrated and quality services to them.

Increasing Take-up


The Government of Canada has made a firm commitment to ensuring effective management of programs and services across delivery channels. The on-line channel provides a key self-service option for Canadians, allowing for clients to take advantage of services anywhere and at any time they have access to the Internet. In promoting the use of on-line services for its clients, government is aiming to demonstrate the value added in terms of service accessibility, reduced processing delays, and reduced costs to both

the client and the taxpayer. This continues to be one of our key challenges.

Take-up of on-line services is now at 30%, which represents a growth rate of 25% over the previous year. This is partly driven by one of the pioneer applications of the Canada Revenue Agency (CRA), electronic filing of individual income tax returns. It is predicted that usage of the CRA electronic filing service for individual returns will continue to increase to 70% for the 2007 tax year.

(Source: CRA, Corporate Business Plan)

The GOL Initiative is currently developing a strategy to ensure on-line services are more widely used. As part of this strategy, we will ensure that Canadians are better informed of what services are available on-line and encourage them to take advantage of the speed, convenience and lower cost of doing business with government electronically. Take-up is also linked



to migrating citizens from traditional service channels such as the telephone, mail or in-person service to the electronic channel.

Integrating Information and Technology

Two factors that influence the take-up of GOL services are the user friendliness of the system and the trust Canadians have in the privacy of on-line transactions. One step we will take toward enhancing user friendliness is to eliminate repetitive data inputs by the user that are not essential for the confidentiality of a transaction.

Privacy of information is a fundamental principle of GOL. It is supported by information management standards, developed by the Canadian government, to clearly define the steps involved in collecting and sharing information over the Internet using tools such as the Privacy Impact Assessment (PIA). Chapter 4 of this report outlines the work done in 2004 to harmonize information management and information technology.

Working Together

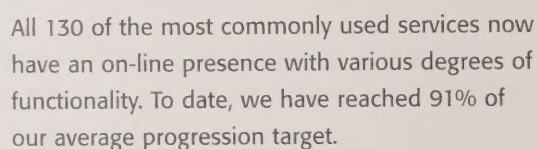
The GOL Initiative has helped transform the way government works. The need to deliver services complete with their full range of options is breaking down barriers between jurisdictions and departments. This has created a more efficient and collaborative environment within government and among different levels of governments. Some services are offered to clients through subject and audience based gateways and clusters. This method of service and information delivery has necessitated a culture change within government. Departments are moving from a silo governance structure built along departmental lines to a horizontal, collaborative environment that encourages cooperation between federal departments and with our provincial and municipal counterparts.

The Road Ahead

The GOL Initiative has evolved to become a key foundational element as the Government of

Canada moves towards whole-of-government service transformation.

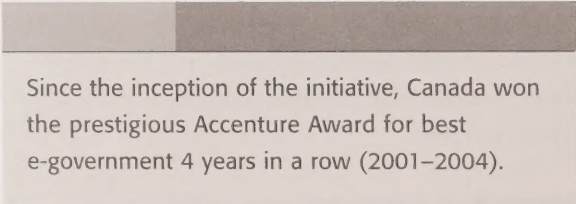
From the onset, GOL has built a framework of rigorous reporting requirements, robust collaborative and consultative mechanisms as well as regular monitoring and analysis functions to ensure we reach our 2005 objectives. In 2004, GOL gained significant maturity and confidence.



All 130 of the most commonly used services now have an on-line presence with various degrees of functionality. To date, we have reached 91% of our average progression target.

In the years ahead, expertise and best practices gained through the GOL Initiative will be channelled to other government-wide initiatives that will transform government to be more accessible and responsive to the needs of Canadians.

On the international front, GOL's success has been widely recognized.



Since the inception of the initiative, Canada won the prestigious Accenture Award for best e-government 4 years in a row (2001–2004).

Canada hosted numerous international delegations to showcase our know-how, best practices and performance, and participated in a large number of international events. The United Nations and Brown University have also recognized Canada's innovations and its contribution to redefining service delivery in general. Our reputation has attracted attention from many countries, for example Mexico, Norway, France, Russia and Australia, who want to learn from our experience. We look forward to further developing our collaborative work with others.

Why GOL?

GOL was launched in response to increasing demands by Canadians to make information and services available on-line while continuing to provide services through traditional modes.

Canadians are among the world's most enthusiastic users of the Internet. According to a 2004–05 EKOS survey on trends in Internet usage and access:

- ♦ 78% of Canadians had used the Internet in the past three months.
- ♦ 72% of Canadians had Internet access at home.
- ♦ Canadian households with high-speed Internet access now outnumber those with dial-up.
- ♦ 44% of Canadians have made purchases on-line and 43% do their banking over the Internet.
- ♦ 64% of Internet users are comfortable submitting personal taxpayer information over the Internet to the Canada Revenue Agency.
- ♦ 71% of Internet users have used a Government of Canada Web Site in the past 12 months; on average, there are 1.2 million visits to the Canada Site (Canada.gc.ca) every month.
- ♦ 31% of Canadians say their most recent contact with the Government of Canada was via the Internet.
- ♦ Users of Government of Canada services on the Internet report an 81% satisfaction rating of these services (either satisfied or extremely satisfied).
- ♦ 77% of Canadians having recent contact with the federal government said that accessing the Internet service was easy, compared to 67% across all services.
- ♦ 76% of current Internet users believe that the Internet has made it easier to find information about government programs and services.
- ♦ 46% of all Canadians would be most likely to visit a government Web site to find information about a government program or service, making it the preferred method overall.

- ♦ 90% of Canadian Internet users and 38% of non-users expect to use the Internet to deal with governments in the future.
- ♦ 42% of Canadians expect that they will do most of their transactions with the Government of Canada over the Internet in the next five years.

What Is Government On-Line?

The Government On-Line (GOL) Initiative is a key component of the Government of Canada's service strategy, which is guided by two principles:

- ♦ organizing services and information around the needs and expectations of Canadians, businesses and international clients (client-centred); and
- ♦ taking a "whole-of-government" approach to provide access to the entire range of government services regardless of what channel is used (telephone, in-person, mail or Web) or which department, agency, or level of government is responsible for the service.

GOL is about using information technology to:

- ♦ make government more accessible, and serve all Canadians (**Chapter 1 – Accessibility**);
- ♦ make on-line service better and more responsive (**Chapter 2 – Better and More Responsive Services**);
- ♦ build trust and confidence in transacting on-line (**Chapter 3 – Building Confidence and Trust in On-Line Services**); and
- ♦ lay the foundation for service transformation (**Chapter 4 – Building on Our Successes and Strengthening Results**).



CHAPTER 1

Accessibility

Anytime, Anywhere, Anyone

In a country like Canada, accessibility means many different things to many different people. For a visually impaired person using the NRCan Mapping for Visually Impaired site (www.tactile.nrcan.gc.ca) to plan a trip or for a truck driver using the Canada Wireless Portal (wap.gc.ca from a wireless device) to check on border wait times between Canada and the United States, accessibility is about breaking down barriers. It means that on-line services and information are easily and quickly accessible regardless of the equipment or type of connection being used to access the Internet. It is about access to information and service anytime, anywhere, to anyone and in both official languages.

www.canada.gc.ca – A Single Point of Access for All

"The Canadian national portal ... is clear evidence that nations, governments, and even communities can and must work to find the look, feel and approach to e-government that will work best for their specific situation – no one size fits all."

UN Global e-Government Readiness Report 2004

The GOL Initiative has continued its efforts to ensure that government information and services on the Internet are organized to maximize access.

Significant enhancements have been made to the Canada Site, and to each of its client-centred gateways – Canadians and Residents, Non-Canadians (International) and Canadian Business. Using feedback received from ongoing public opinion research, the Government of Canada's delivery of services and information continues to evolve and grow. The feedback validates whether the services available are what Canadians have requested, are organized according to their needs and preferences, and are easily accessible.

Within the Canadians Gateway (Canadians and Residents), access to services and information is continuously being improved to increase client satisfaction. By grouping related services by key topic, audience or life event, the Government of Canada aims to ensure that users can intuitively find information and services on-line.

The Business Gateway efforts have been focused on bringing together priorities across jurisdictions to deliver the best possible services to Canadian businesses. The recent merger of the Canada Business Service Centres and the Business Gateway will enable all levels of government to provide more complete and seamless service to businesses. The enhanced face of the newly named Canadian Business Gateway will feature a wider variety of information and services for all businesses in Canada.

The Non-Canadians Gateway (International) reflects a new and streamlined user-friendly approach to accessing information and services, particularly for those seeking information on studying, visiting, immigrating to Canada or doing business with Canada, as well as those looking to find out more about Canada's place in the world.

These efforts have also brought us one step closer to a "one-stop door" access to government services. This access is also about getting the information in the manner, and through the navigation that you choose. The same information may be available through different clusters allowing the user to determine their intuitive method of finding information and services.

We have simplified access to these subject and user-based Gateways from the main Web site and have introduced a number of new features.

The Canada Site has become an information hub that Canadians readily consult when a crisis arises or a special event dominates the news. In 2004, when

Canadians were looking for the latest on SARS, mad cow disease, or the West Nile virus, they

checked the Canada Site as a trusted source of information. On December 26, 2004, when the tsunamis hit Indonesia, information was posted on the Canada Site on that day. Visits to the site numbered approximately 14,000 by January 6, 2005. At the time of the tsunami tragedy, the Canada Site homepage also provided information on assistance for Canadians abroad to their families and friends.

Finally, the GOL Initiative has continued to emphasize site design in 2004 to promote easy navigation and better information flow. We carry out usability and accessibility tests on an ongoing basis to ensure that the sites are easily available to everyone including persons with visual or hearing impairments as well as those with dated computer equipment.

In the Official Language of Your Choice

According to the United Nations Global e-Government Readiness Report 2004 entitled *Towards Access for Opportunity*, "Canada is an example of a best practice approach for multilingual online information illustrated on its national site which offers mirror pages in English and French." This well-earned praise is partly attributable to the Common Look and Feel (CLF) standards that identify Government of Canada Web sites and ensure they conform to its

Changes in 2004:

- Improved access to the subject or audience based information via the three Gateways on the Canada Site (www.canada.gc.ca), as well as enhancements to the Canadians Gateway (Canadians and Residents) homepage
- More intuitive access to the Prime Minister of Canada's Web Site and information from the Canada Site homepage
- Addition of a "quick search" feature to the On-Line Forms and Services section of the Canada Site to help users quickly find the forms and services they need with a keyword search
- More easily accessible links throughout the site to such key information pieces as the proactive disclosure program, commissions of inquiry, Ethics Commissioner and Auditor General reports. This enhancement was made in support of the Government of Canada's communications, accountability and transparency objectives



policies and legislation. Equally important is the priority given to providing information and services in both official languages which has been rooted within the foundation of the GOL Initiative from its beginning.

Canadians have no difficulty in accessing government information and services in the official language of their choice. An Ipsos-Reid poll of 2,500 Internet users across the country indicated that Canadians believe official language selection for government services was possible all the time or most of the time (87% by telephone, 86% in person, 92% over Internet, 90% by mail and 88% by email).

(Source: Ipsos-Reid, *GOL: Attitudes and Perceptions Toward the GoC's Internet Presence*, March 2003)

In 2004, the Official Languages Directorate of the Public Service Human Resources Management Agency of Canada undertook the revision of policies on the use of English and French on Web sites and in electronic communications. The Agency is also implementing a Web self-assessment tool for government departments and agencies. This should help improve the content and language quality of Government of Canada Web sites.

GOL services are an excellent vehicle for reinforcing the bilingual character of Canada both nationally and internationally.

Accessibility – A Two-way Street

In order to provide quality service to Canadians, it is not enough for Canadians to have access to programs and information alone. Government must also be able to gain insight on an ongoing basis into the needs and opinions of Canadians.

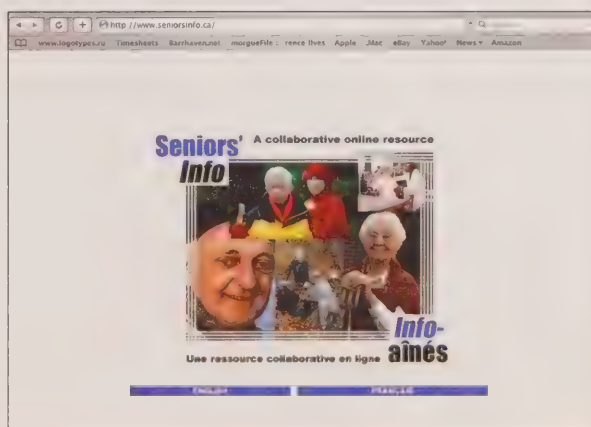
The Consultation Portal (<http://canada.gc.ca/consultations>) is a pilot project that invites

Canadians to participate in public consultations on government affairs and policy. The site provides “single-window” access to a partial listing of current consultations by subject, and department or agency as well as a consultation calendar. In addition, Canadians can link from this site to activities of the parliamentary committees.

Seniors' Info – Part of the New Collaborative Seniors' Portal Network

A further example of client-centricity and horizontality is the collaborative *Seniors' Info* Portal, www.seniorsinfo.ca, which was launched October 31, 2003, in Brockville, Ontario as a multi-jurisdictional initiative by the Government of Canada, the Province of Ontario and the City of Brockville. It is a single point of access to information and electronic services from the three levels of government and non-government organizations. For example, seniors, their families, and caregivers can find information on housing options, care facilities and veterans programs.

The members of the Canadian Seniors Partnership, a network of decision-makers from the three levels of government and the volunteer sector, are the founders of the Collaborative Seniors' Portal Network. The Partnership is focused on a common vision of integrating services for seniors, their families and caregivers across all jurisdictions involving all service channels – telephone, in-person, mail and Internet.



The Collaborative Seniors' Portal Network (CSPN) has several national Web sites – www.seniorsinfo.ca and www.seniors.gc.ca. There are four more community sites in place and a number of provinces have shown strong interest. Collectively the CSPN partner organizations, on average 37,000 visitors per month and a 36% increase in 2004 compared to 2003.

The project involved in the Collaborative Seniors' Portal Network were awarded the GTEC Gold Award for Innovation Award in 2004.

New on the Government of Canada Wireless Portal

The Wireless Portal (wap.gc.ca) is a specialized service for access by mobile, Web-enabled devices (cellular phones, personal digital assistants, etc.) that provides access to information and services available on the Canada Site.

The Wireless Portal provides access to services of particular interest to people seeking quick information while they are on the move. These services are available on select Government of Canada Web sites of various departments and agencies as determined by client research. Among these services are:

- Members of Parliament Contact Information
- Canada Business Service Centres contact information and addresses (Industry Canada)
- Border Wait Times (Canada Border Services Agency)
- Government of Canada News (news.gc.ca)
- Government of Canada Employee Phone Numbers
- Economic Indicators (Statistics Canada)
- Passport Services contact information and addresses
- Hurricane and storm advisories (Environment Canada) (available only during hurricane season)
- 1800 O-Canada toll free numbers (international)
- Exchange Rates (Bank of Canada)
- Currency Converter (Bank of Canada)

The evolution of the Wireless Portal, and addition of services are driven by public opinion research, email feedback from users, industry standards and the input from the regular meetings of the interdepartmental Wireless Working Group. A dialogue on strategies and approaches for wireless service delivery has also been established with certain provinces and international government representatives.

Access Wait Times at the American Border through Your Wireless Device

Many truck drivers find the Wireless Portal especially useful for real-time updates on wait times as they approach the border.

"I have used the Wireless Portal at www.gc.ca many times, almost exclusively to check border wait times (I am a truck driver crossing several times per week). This is an extremely valuable service! I cannot comment on other portions of the portal as I have not had reason to look up, for example, contact information; however, knowing this information is readily accessible is important to me."

For more information, please see http://www.gc.ca/mobile/wireless_e.html.



CHAPTER 2

Better and More Responsive Services

In 2004, the 34 departments and agencies at the heart of the GOL Initiative continued to mature the 130 most commonly used information and transactional services on-line. As these services evolve to provide up-to-date information and secure transactions, the benefits of the electronic channel will likely surpass the GOL Initiative's original targets. Consequently, the Government of Canada intends to focus its attention on leveraging this channel in support of the way it delivers services to Canadians, increasing operational efficiency.

In the first part of this chapter, we present examples of new and innovative services for Canadian businesses, citizens and Public Service employees. These solutions reflect the government's priorities – innovation, environment, health, security and increased efficiency. In the section, *Measuring Progress*, we examine the benefits of GOL services, the levels of client satisfaction and the take-up rate.

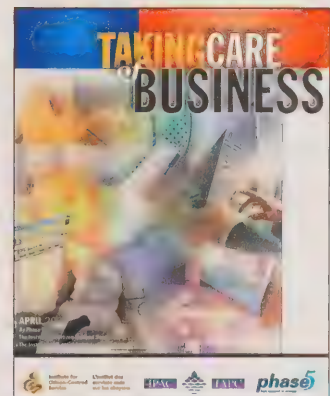
New and Innovative Services Serving Canadian Businesses

In the 2004 Federal Budget, the government raised the capital cost allowances for businesses investing in electronic equipment and infrastructure. With the consequent expected increase in the use of the electronic channel, GOL is dedicated to ensuring that on-line services meet the changing needs of businesses.

A valuable tool to inform GOL's service improvement strategies has been a recent study by the Institute for Citizen-Centred Service (ICCS), which explored the government-to-business service delivery from a business perspective

(*Taking Care of Business*, ICCS, April 2004). The study found that businesses interact more regularly than citizens with government on-line and a large proportion of them use the electronic channel because they must comply with specific requirements.

The following are examples of solutions and new features that were developed under the GOL Initiative in 2004 that target Canadian business.



Virtual Trade Commissioner

Launched in November 2002 by the Canadian Trade Commissioner Service of International Trade Canada (ITCan – Department of Foreign Affairs and International Trade – DFAIT), the Virtual Trade Commissioner is an interactive on-line tool that creates a personalized Web page for Canadian clients and provides a gateway to the Trade Commissioner Service.

Export Development Canada (EDC) and Canadian Commercial Corporation (CCC) have joined forces with ITCan (DFAIT) to expand the toolkit of the Virtual Trade Commissioner for Canadian business. In addition to the Virtual Trade Commissioner's customized market and business information, the site now integrates EDC's trade, finance and risk management services, as well as CCC's services in international procurement. Services of Agriculture and Agri-Food Canada and Canadian Heritage will soon be available.

The Virtual Trade Commissioner is especially useful for small and medium-sized exporters. They can use the site on their own schedule, to get international market information straight from Canada's representatives located right in the markets that they're interested in.

There are currently more than 14,500 business accounts, representing approximately 12,500 companies registered for a Virtual Trade Commissioner. In 2004, client registrations grew 81%. Approximately 2,100 partner-clients have also received accounts. Increases in volumes on the on-line channel have resulted in comparative decreases in both the in-person and mail/fax channels.

Agri-Food Trade Service – An Important Contribution to the Food Industry

A participant in Team Canada Inc, the Agri-Food Trade Service (ATS) at <http://ats.agr.gc.ca/> provides centralized access to market information, trade counselling and export support activities, which will take the exporter from initial enquiry to foreign market.

The ATS site is designed with an innovative "My Homepage" feature to help clients find the specific information they need quickly. By simply registering and indicating their markets of interest, the relevant material is sorted and presented to them every time they log on.

Site activity in 2004 reached 1,745,746 and it is expected to reach 2,094,895 in 2005 as new features such as a link to My Account of the Canada Revenue Agency and the ability to integrate information with the Virtual Trade Commissioner from International Trade Canada (DFAIT) are added.

Free and Secure Trade Program (FAST) – The FAST Lane to Security and Legitimate Trade
The Canada Border Services Agency (CBSA) monitors and controls the annual importation of over 11 million commercial releases across the Canada-U.S. border, valued at some \$350 billion in fiscal year 2003–2004. In addition to revenue collection/protection, CBSA administers the Acts of other government departments to ensure compliance with health and safety issues, and collects trade statistics. Today, CBSA offers a variety of automated solutions to businesses to support them in fulfilling their customs import/export requirements.

In 2002, Canada and the United States worked together to launch CBSA's Free and Secure Trade (FAST) Program designed to keep the border open to the free flow of low-risk, legitimate trade and to mitigate threats to public security and safety. Traffic moving pre-approved eligible goods in either direction is quickly cleared through dedicated lanes. Canada and the U.S. jointly offer expedited customs clearance processes to pre-authorized drivers, carriers, and importers at some major border crossings. FAST has been available at 19 sites on the Canada-U.S. border since fall 2004. The major commercial crossings, Pacific Highway, Windsor, Sarnia, Peace Bridge, Queenston-Lewiston and Lacolle have been operational since December 2002.

ACOA Direct – Working to Build Business in Atlantic Canada

ACOA Direct is an Internet based client portal that permits clients of the Atlantic Canada Opportunities Agency to conduct business on-line with the Agency to save time, effort and money. It is a key component

of ACOA's vision to improve service delivery to its clients, and Atlantic Canadians in general.

Once registered with *ACOA Direct*, ACOA's clients can file and check the status of their claims on-line, view their profiles, and send and receive messages over the Government of Canada's Secure Channel Network.

82.3% of users of this service said they felt confident that their privacy was protected.

Services to Business at Industry Canada

Use of Industry Canada on-line services to business continues to increase. Take-up of Measurement Canada's e-services for launching a dispute or complaint investigation rose from 10% in 2003 to 40% in 2004. This service provides businesses and consumers with an on-line facility for recourse on measurement issues. Over the past four years, use of electronic services for acquiring and maintaining Spectrum licenses has experienced a four-fold increase, from 9% of total activity in 2001 to 35% in 2004. Information-rich Web sites such as *Strategis*, the *Consumer Gateway*, the *Business Gateway*, and the *Canada Business Service Centres* are increasingly becoming household names among businesses, consumers, researchers, scholars, and students.

Serving Canadians Better

According to a survey conducted in November and December 2004 with the Government of Canada Internet Research Panel, 81% of panelists found it easy or very easy to access the Government of Canada Web site that they most recently visited. Here are some interesting sites launched in recent months.

Science.gc.ca – Science and Technology for Canadians

Science.gc.ca is a Government of Canada cluster that brings together information on Canadian science and technology (S&T) knowledge from a host of sources.

The site offers Web links focused on Canadian S&T, science news and fast facts and can be searched by subject categories or keywords.

Content featured on *Science.gc.ca* is being pulled together with the help of a network involving some 17 science departments and agencies of the Government of Canada. *Science.gc.ca* is continually updated with new features, news, videos, science and technology links and surveys.

Canada Revenue Agency's My Account Service

This on-line service (<http://www.cra-arc.gc.ca/eservices/tax/individuals/myaccount/menu-e.html>) allows Canadians to view their personal income tax, Canada Child Tax Benefit and GST/HST credit information. It responds to the desire of Canadians to access, validate and change information that the Agency has on file about them.

Currently with *My Account*, individuals can see information about their:

- ♦ tax refund and balance owing
- ♦ RRSP, Home Buyers' Plan, and Lifelong Learning Plan
- ♦ income tax and benefit returns
- ♦ account balance and payments on filing
- ♦ instalments
- ♦ Canada Child Tax Benefit and related provincial and territorial programs payments, account balance, and statement of account
- ♦ GST/HST credit and related provincial programs payments, account balance, and statement of account
- ♦ addresses and telephone numbers

Individuals can also manage their personal income tax and benefit account on line by:

- ♦ changing their return
- ♦ changing their home address, mailing address or telephone number
- ♦ disagreeing with an assessment or determination

In 2004, there were a total of 2.2 million successful logins to the My Account service. A recent client survey shows that more than 80% of users are satisfied with the service. Client feedback provides information about additional functionality users may want.

Upcoming future versions of My Account will include additional services such as:

- authorize a third party authorized payment plan
- authorize a representative to act on an account on behalf of
- authorize a third party to top up Direct Deposit of government funds, GST/HST credits and/or
- authorize third party Tax Benefit payments
- be able to interact by using an online calculator to determine the most beneficial payment plan or to re-calculate a payment
- be able to see if a payment was missed, late, or if income amounts changed.

campground Reservation Service – Book Your Campsite in a National Park On-Line

Until recently, campground reservations were not available online at Canada's national parks. Luckily for Canada campers this year the "stand-in-line-for-a-spot" rule is fast becoming history. Parks Canada will extend the on-line reservation service tested at eight national parks in 2004 to half of the 40 national parks across Canada in 2005. To reserve a campsite, click on www.pccamping.ca or dial 1-877-RESERVE (1-877-373-3783). The number of unique clients to the pilot site in 2004 was 12,000 and it is expected that in 2005, volume will reach 55,000. The telephone channel was responsible for servicing 95% of clients in 2003, then 79% in 2004 and the projections for 2005 see 60% of clients being served through the telephone channel.

Reserve • Réserve • Experience
Reservez votre emplacement de camping à l'avance, sachez à l'avance que vous serez dans un des parcs nationaux du Canada, c'est garanti!

Reserve your campsite in advance and knowing your place in one of Canada's National Parks, it's guaranteed!

1-877-RESERVE (1-877-373-3783)
 TTY only / TS - 1-866-787-6221
www.pccamping.ca

Parks Canada

The Parks Canada Reservation Service available at 18 national parks across Canada in 2005 will eliminate many line-ups at campgrounds. Accessible on-line or by phone, the campsite reservation service will make camping in Canada a lot more enjoyable.

Better Services within Government

One of the objectives of the Government of Canada is to streamline its operations so that resources can be re-allocated to projects of high priority to Canadians. GOL has contributed to this objective by helping to develop tools that simplify tasks and enhance transparency. The Government of Canada Marketplace (GoCM) is such a tool.

GoCM – Increased Transparency and Efficiency

The Government of Canada plans to launch GoCM in 2005, an on-line Marketplace to facilitate the purchase of goods and services by authorized government buyers. Under development by the PWGSC Electronic Acquisitions Program Sector, the GoCM will be a single window for government employees to order goods and services on-line. Government users and external suppliers will benefit from easy access to valuable purchasing and procurement information, openness and fairness through a competitive on-line catalogue, and streamlined business processes with links to the financial systems of government departments. There will be consistency in purchasing practices across government.

The GoCM will contribute to a collaborative e-commerce relationship with industry. Together with the Procurement Reform Initiative, it will also generate significant savings to the government through volume price discounts and the consolidation of procurement instruments (e.g. Standing Offers).

A pilot e-purchasing application has already been successfully implemented and is currently running with a limited number of commodities and limited

participation by other departments; this pilot system will be replaced by the GoCM after it is launched.

Campusdirect Offers Access to e-Learning Resources

Campusdirect (www.campusdirect.gc.ca) is an on-line portal providing Public Service employees with access to the training they need to stay on top of developments in their fields. Campusdirect offers centralized access to e-learning resources while supporting common learning needs through the development and deployment of on-line products and services that meet general governmental or specific departmental objectives. Working in partnership, Campusdirect offers hundreds of on-line resources – many of which have been developed internally by various departments – through its e-learning catalogue of products and services.

Measuring Progress

When a new service is launched, it is vital to keep track of benefits, client satisfaction and take-up. These factors are part of the reporting requirements for departments and agencies participating in the GOL Initiative and provide valuable information to measure progress and define the road ahead.

Government of Canada Internet Research Panel

Starting in December 2001, the Chief Information Officer Branch of the Treasury Board of Canada Secretariat assembled a representative panel of Canadian Internet users to provide valuable feedback and direction on a number of GOL-related research issues that are of common concern across government. This collaborative research project gives the Government of Canada opportunity to leverage research dollars and reduce duplication of effort. In addition, the Internet Research Panel allows the Government to demonstrate its use of state-of-the-art public opinion research technology.

Over the past four years, the Government has conducted five on-line surveys and two sets of national on-line focus groups with Canadian Internet users. Almost 25,000 Internet users have responded to our on-line surveys.



Harvesting Benefits

According to a 2004 on-line survey with the Government of Canada Internet Research Panel (see page 13), 65% of those surveyed agree GOL will be good value for tax dollars, 68% agree GOL will result in faster service and 70% agree GOL will increase the ability of Canadians to contact government. These very encouraging numbers indicate that GOL is on the right track and responds to citizens' expectations and needs.

Here are some of the benefits departments and agencies have reported in their 2004 GOL reports:

- Time savings
- Simplified interactions with government
- Easier access
- Cost savings
- Increased productivity

Greater transparency, streamlined processes and improved reporting to Parliament are some of the additional reported benefits that accrue from the GOL Initiative.

Citizen and Business Take-up

The Web has become a key delivery channel to provide citizens, businesses and clients with the government information and services they need. When looking to share information and provide services to these audiences, the Government of Canada has identified the opportunity for the Web to be an early point of contact. The challenge we face now is to ensure that all audiences view the Internet as the channel of choice.

The Government of Canada has made an important investment in GOL, which resulted in the establishment of a new self-service delivery channel for 130 key services that supports increased service availability, convenience to clients, and enhanced overall service quality and efficiency. In the case of

many of these services, departments predict efficiencies in terms of faster turnaround times, reductions in the complexity and/or number of program process steps, and cost savings to both the client and the Government. The Government of Canada is committed to increasing awareness and take-up of those services made possible by the Internet channel that support realization and maximization of these benefits.

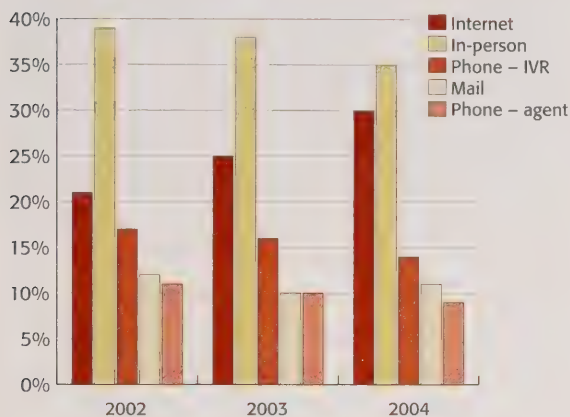
In its 2003 eGovernment Leadership Report entitled *Engaging the Customer*, Accenture recognized that "increasing take-up is a priority. The potential benefits of eGovernment – improved service, greater efficiency and potential cost savings – will not be realized if usage of the services is low." They also recognized that "once a certain critical amount of business is transacted on-line, rapid take-up is possible and real benefits then accrue." We have already experienced rapid take-up for a number of services (e.g., electronic filing of income tax returns and weather information). We look to further this trend toward Canadians' use of on-line government services so that they can benefit from all the Government of Canada has to offer on the Web.

In 2004, more Canadians accessed the on-line channel than ever before and 30% of clients completed their Government of Canada transactions on-line (up from 25% last year).

Over 40% of Canadians filed their 2003 personal income tax returns electronically and 90% of applications for federal jobs are being received on-line. However, the number of clients completing their transaction on traditional, more costly channels remained relatively static. We understand that promoting awareness is key to ensuring that Canadians take advantage of the new service avenues available to them.

As indicated in the following graph, we continue to see steady growth of transactions completed on-line. It is also clear that the total number of transactions is increasing each year.

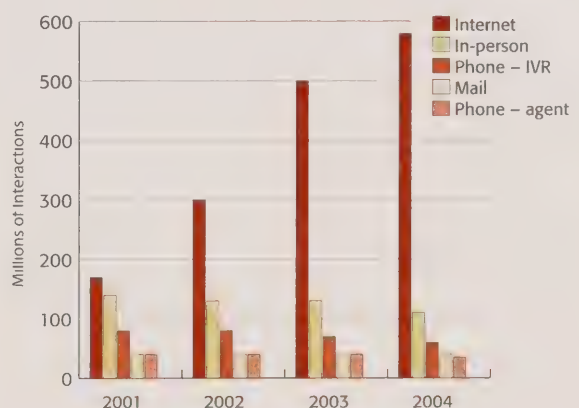
% of Transactions Completed by Channel



To maximize the adoption of the electronic channel, we are exploring ways to ensure that clients are aware of the wide variety of services available on-line. We intend to aggressively promote the Government of Canada's on-line services to ensure awareness of their benefits. A number of other key factors that affect take-up are being considered as part of an overall take-up strategy:

- ♦ **Service efficiency** – focusing on those services that provide faster, cost-effective results for Canadian citizens and taxpayers;
 - ♦ **Privacy and security** – building and maintaining public trust in terms of the protection of personal information on-line (see Chapter 3); and
 - ♦ **Balance of on and off line channels** – recognizing that Canadians accept that some channels may be better than others for certain types of transactions and that governments can learn from Canadians on their preferred choices.
- Work has already begun on a number of these activities to support increased take-up of the on-line channel including a market-readiness assessment of on-line services and a service capacity check. Our efforts in the near future will be focussed on the following:
- ♦ Development of a multi-channel approach to improving take-up of on-line services;
 - ♦ Providing self-help marketing tools to departments;
 - ♦ Use of public opinion research to generate citizen feedback that will support take-up.
- ♦ **Client readiness** – determining if client groups have access to on-line services, the necessary skill sets in place to take advantage of them, and the tendency to transact on-line;
 - ♦ **Service maturity and ease of use** – ensuring take-up of those services that are the most advanced in terms of functionality (e.g., ability to complete transactions on-line) to support increased credibility and confidence in on-line services;
 - ♦ **Service robustness** – ensuring that departments have the capacity to handle additional traffic across all channels (including the availability of on and off line support for on-line services);

Multi-channel Volumes



GOL filings as of Dec. 21, 2004; All data filed by information and transactional services; Note: the volume of interactions for all services for 2001 is 466.4 million, 2002 is 599.6 million, 2003 is 777.2 million, and 2004 is 853.1 million.

Client Satisfaction

The success of the GOL Initiative is undeniable. Our focus on client-centricity and our ability to work horizontally has helped us to reap benefits on all fronts. Canadians recognize the value of GOL. Take-up is on the rise and client satisfaction is very high. Indeed, according to data collected by the departments and agencies participating in the GOL Initiative, 41% of clients were very satisfied with the Internet channel and 94% were satisfied or very satisfied.

Here are testimonials from Canadians who have used the www.jobsetc.ca site and provided feedback in their own words through emails or in response to an on-line survey that included narrative comments. It is interesting to note that the comments provided by users of the www.jobsetc.ca site were in response to the following questions:

- ♦ How were you dissatisfied with the site?
- ♦ What improvements would you make?

"I have been successful in finding suitable employment. I really appreciate the service you provide. I have printed off some information from your Web site and will be passing the information on to family and friends who are currently seeking employment. Thank you for your help in my job search and for this very valuable service and Web site."

"This is a great site with searches that covers government selections and others with one click. You can compose a résumé. As an added bonus you can set up a 'Job Alert' with as many search terms as you like, and when something comes up, they send you an email – very convenient."

The Canadian Health Network (CHN), a program of the Public Health Agency of Canada, completed a client satisfaction survey in the summer of 2004. Early results show that 95% of users were either satisfied or very satisfied with the information provided on the CHN Web site at <http://www.canadian-health-network.ca/>. This is significant since take-up for this service in 2004 was 90%, or 1,476,000 clients.



CHAPTER 3

Building Confidence and Trust in On-Line Services

The Government of Canada understands that seeking and maintaining the trust of Canadians is paramount to the successful delivery of services across channels. Levels of confidence in terms of security and privacy will have a significant impact on Canadians' adoption and use of government services provided through the Internet channel.

Security and Privacy

When a December 2004 syndicated public opinion study on Government Service and Satisfaction asked what Canadians want in terms of service, the response was unequivocal – everything. All aspects of government service tested were considered important or very important by a majority of respondents. Most important to respondents was the security and confidentiality of personal information (75%). However, when asked about which channel they would use to make a payment to the Government of Canada, only 25% of respondents indicated that they would be most likely to use the Internet channel, while 46% would send payments by mail. The Government of Canada recognizes that to encourage an increasing number of Canadians to conduct their transactions on-line, it must convince them that they can do so with complete confidence. To this end, Canada has put in place a robust policy and technological framework. That framework is the foundation for the Secure Channel.

In addition, the Auditor General's February 2005 Status Report reaffirmed Canadians' desire for on-line services that are secure and protect their personal information. The Status Report noted how the Secure Channel is an important enabler that is helping government meet those expectations through the incorporation of common standards for privacy, security, availability and reliability in on-line services.

The expectations of Canadians for service delivery are high. We must meet them if we are to conduct business effectively in the electronic world. The Government of Canada maintains and enforces rigorous security and privacy standards for all public access service channels, and the Internet is no exception.

Here are some of the privacy and security questions of concern to Canadians when they consider using the on-line channel to deal with government:

- ♦ Will I be able to complete my transaction from beginning to end using the on-line channel?
- ♦ Will my on-line transactions be secure at all points along the way?
- ♦ Will my privacy be respected?
- ♦ Will my identity be protected?

The answer to all these questions is an unconditional YES because of the Secure Channel.

The Secure Channel

The Secure Channel Project is a multi-departmental, public and private sector effort to build a common secure infrastructure for government electronic business and service delivery.

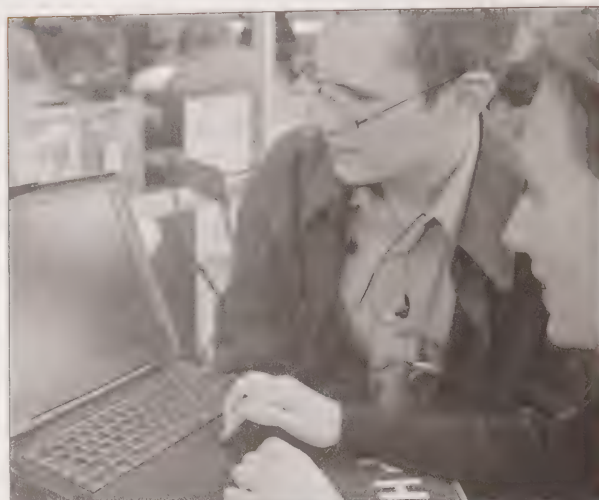
The Secure Channel has incorporated and enhanced world-leading technology during its development and again during its implementation. The Secure Channel has the following capabilities:

- Enables the option of single sign-on for on-line access to government services
- Provides for client security and privacy for on-line interactions with the Government of Canada
- Provides the infrastructure that allows different departments and governments to deliver services together to Canadians
- Protects government assets from Internet based security attacks
- Provides a series of additional value-added services to support departments and agencies in delivering on-line services

A key component of the Secure Channel is the *epass*—a unique digital credential that enables secure access to government electronic services, while protecting users' privacy during and after their on-line government transactions. The Government of Canada has issued over 260,000 *epass*s to Canadians to date.

The Secure Channel in Action

With the **Change of Address On-Line** feature from the Canada Revenue Agency, Canadians can securely advise the Agency of an address change. The vast majority of the *epass*s issued to date have been in support of this application.



Human Resources and Skills Development Canada's **Web Record of Employment** allows Canadian businesses to fill out on-line a vital document for employees to receive Employment Insurance benefits. More than 460,000 records of employment from over 8,000 businesses have been processed on-line in 2004.

The **Receiver General Buy Button** is an on-line payment service for Canadians and businesses to pay for Government of Canada goods and services on-line. Over 265,000 payment authorizations have been processed for a total value of over \$20 million.

In May 2004, **Statistics Canada** conducted a voluntary trial-run census involving 300,000 households, offering in addition to a paper questionnaire, the option to respond on-line. The on-line application leveraged world-leading security provisions of the Government's Secure Channel, and of the approximately 200,000 households who responded, was the choice of some 14,000 households. A follow-up survey concluded that the application was easy and efficient to use by an overwhelming majority of on-line respondents. This successful test paves the way for the secure response option to be scaled-up, actively promoted and offered to over 13 million Canadian households for the 2006 Census.

The total number of secure electronic GOL transactions completed for citizens and businesses in 2003 was 86.5 million. In 2004, this number increased to 113.8 million. Secure Channel is a vital component of GOL. As the number of secure transactions continues to increase steadily, Secure Channel will be able to meet present needs and future growth.

Canada, a World Leader in Protecting Citizens' Privacy

Canada is regarded as a world leader in the management of citizens' personal information since the Treasury Board of Canada Secretariat's introduction of the Privacy Impact Assessment (PIA) Policy in May 2002. The PIA Policy describes a comprehensive process for determining the impacts of a specific service delivery initiative on an individual's privacy. In completing this process, privacy concerns are clearly defined and addressed prior to service implementation. The objective of the PIA Policy is to ensure that departments and agencies consider the protection of Canadians' personal information throughout the design and redesign of programs and services. It is integral to establishing confidence and trust in GOL as the Government of Canada increasingly delivers its programs and services to Canadians over the Internet.

In her most recent annual report, the Privacy Commissioner of Canada referred to the PIA Policy, stating that "no other government initiative since the enactment of the *Privacy Act* itself has made as significant a contribution to fostering a privacy-sensitive culture within the federal public service".

In June 2004, the Treasury Board of Canada Secretariat released its *Privacy Impact Assessment Internal Audit Guide* to assist federal institutions in auditing the implementation of the PIA Policy and to promote a

common understanding of the implementation and audit of the PIA Policy in the federal government.

The Road Ahead

We are now working to expand the Secure Channel. In an effort to respond to the wishes of Canadians to deal with only "one face of government", the Secure Channel is providing a common secure infrastructure to enable service integration.

Every time citizens electronically submit information to government, they can rest assured that no effort is spared to make certain that it arrives at its intended destination securely and exactly how they sent it. The Secure Channel has been developed and implemented to ensure the security of electronic transactions, protect personal information, and safeguard government networks, Web sites and information holdings for the benefit of all Canadians.



CHAPTER 4

Building on Our Successes and Strengthening Results

The Government On-Line (GOL) Initiative is laying the foundation for a more fundamental transformation of the way the Government of Canada operates and delivers its programs and services to citizens, businesses and international clients. The Government recognizes that the integration of services across program, departmental, and jurisdictional lines is both possible and necessary to realize significant client benefits and federal savings.

Building Partnerships across Jurisdictions

The Government of Canada is committed to building and maintaining a multi-channel, cross-jurisdictional service delivery environment.

Approximately one half of the 130 most commonly used federal services that now have an on-line presence involve partnering across jurisdictions to enable clients to access complementary services from other governments.

(Canada Country Report, September 2004—
http://www.cio-dpi.gc.ca/cio-dpi/2004/canada/canada05_e.asp)

This level of partnership supports the potential for the delivery of comprehensive services to Canadians over the common infrastructure provided by the Secure Channel (see Chapter 3).

According to GOL departmental reports, by 2005, 91% of the 130 on-line services will be engaged in one or more types of partnership. The following table summarizes the current and planned distribution of partnerships, and confirms the continued trend towards collaborative efforts.

Summary of Partnerships	Current 2004	Planned 2005
Integrating services across programs within department	67% (79/118)	68% (80/118)
Integrating services across federal departments	61% (72/118)	64% (76/118)
Integrating services across jurisdictions or sectors	53% (63/118)	65% (77/118)

Breaking Down the Silos

Traditionally, departments and governments have worked in silos along lines of responsibility with limited horizontal or multi-jurisdictional activity. According to Andrea Di Maio, Director of Research with the Gartner Group, "The reason government is based in silos is to make sure that government is accountable for policies. If you think about yourself as a user of a government service, and in the past you dealt with five agencies, then joined up government is clearly an improvement, because it is nice to be given one point of contact. But what happens if something goes wrong? Then it suddenly isn't so nice, because who do you go to to rectify the problem? These issues of accountability need to be fully worked out."

The Government of Canada recognizes this challenge as explained by Helen McDonald, Acting Chief Information Officer for the Government of Canada: "Two inter-jurisdictional bodies – the Public Sector Chief Information Officer Council (PSCIOC) and the Public Sector Service Delivery Council (PSSDC) – continue to work to develop a roadmap for inter-jurisdictional integrated service delivery in Canada. They are defining a set of principles to guide investments and decision-making and outcomes against which to measure progress, and an implementation framework. They are also attempting to define a workplan around what they call 'foundational enablers' – areas where a common strategic direction and/or agreement on common standards and approaches is essential for substantive progress to be made. For example, the Councils recognize that inter-jurisdictional service transformation of the sort Canadians want will not happen without effective governance. There must be an owner for new, horizontally and vertically integrated services and at the present time, this does not exist." (*Serving Canadians Better: Moving Forward with Service Transformation at the Enterprise Level*, Canada Country Report, http://www.cio-dpi.gc.ca/cio-dpi/2004/canada/canada05_e.asp).

Service Integration and the GOL Initiative

The work done under the GOL Initiative in 2004 to develop eContact, the National Routing System and Live, Learn and Succeed are examples indicating that we are heading in the direction of service integration.

eContact – Keeping It Simple

eContact is a Government On-Line, multi-jurisdictional and collaborative initiative that aims to improve citizens' experience when seeking to access government services. It will respond to the needs of citizens by directing them to the appropriate contact or information, regardless of the level of government or location.

Still at the pilot stage, the solution is designed to interpret a citizen's query using common and/or informal language, which are linked to more formal government language. This approach eliminates the frustration and the need for citizens to fully understand the workings of government prior to seeking government information. eContact seeks to provide the correct point of service on their first attempt to individual or business queries from all levels of government. It would reduce service delivery costs for governments and would save time and money for Canadians looking for specific municipal, provincial or federal government services. However, eContact can only be successful if it evolves into a solution that does not force its partners to change systems and operational requirements, but rather facilitates the exchange of information. The federal government is currently addressing these issues with its partners.

The National Routing System

The National Routing System (NRS) is being designed to enable better communication between provincial and federal jurisdictions for the purposes of improving both program administration and national security.

Statistics Canada, Foreign Affairs Canada (DFAIT), Canada Revenue Agency, Public Works and Government Services Canada and the provinces of Alberta and British Columbia have built a solid partnership to work on a pilot project, the National Routing System. Currently, provincial and territorial registrars must send information related to vital events (such as birth, still birth, death) to many different organizations. Entering the information once and having it automatically formatted and distributed electronically to all concerned departments and agencies, is much more convenient. The NRS leverages the security and message routing features of the Secure Channel.

If the National Routing System pilot project proves successful, this innovative methodology could be implemented nationally.

Live, Learn and Succeed (LLS) – Better Serving International Students

Live, Learn and Succeed is the key service transformation initiative in support of the draft Vision for International Services. LLS targets international students with a view to securing their recruitment and over time, their contribution to advancing Canada's strategic economic and social objectives. Led by Foreign Affairs Canada (DFAIT), International Trade Canada (DFAIT) and Citizenship and Immigration Canada, LLS focuses on leveraging existing federal and provincial services for international students while supporting a strong brand for Canada abroad and finding innovative ways to better serve students who are choosing to study internationally. LLS is already demonstrating significant progress in areas such as a government-wide view toward service delivery, governance, and business process review. To date, LLS has established a functioning interdepartmental Web services arrangement, has piloted with Canada's Missions abroad, and has made significant progress in establishing partnerships with several Provinces.

Enabling Government Transformation

The Government of Canada is developing new initiatives to meet the service expectations of Canadians, Canadian businesses and international clients. The aim is to provide clients with convenient single-window, multi-channel access to government services that are seamlessly integrated across programs, departments and jurisdictions. Treasury Board of Canada Secretariat (TBS) plays a pivotal role in this service transformation, providing leadership in the development of innovative tools that support the harnessing of information and communication technologies and their application across government.

To meet the needs and expectations of Canadians, Canadian businesses and international clients, TBS is taking a "whole-of-government" approach to achieve progress across the entire government. One key result is that clients are now able to access a number of on-line services from across departments and agencies through a single window. These services, available through Gateways and Clusters, are organized and bundled by subject and audience and in accordance with client needs and preferences.

Business Transformation Enablement Program (BTEP)

Strategic management combined with business transformation to raise operational efficiency and define clear accountabilities will improve services to Canadians and enhance the value of government investments.

The Business Transformation Enablement Program (BTEP) is designed to help governments achieve their goals and meet the requirements for transparency. The BTEP toolkit is a collection of inter-related "reference models" designed to facilitate both vertical and horizontal analysis. BTEP takes into account the inherent complexity of public sector organizations and their business processes, and seeks transformation solutions that respect the fundamental nature of the business. The program encourages consensus building in multi-stakeholder and inter-jurisdictional initiatives.

Transforming Information Technology and Corporate and Administrative Services

The key to better services for Canadians and good government lies in the stewardship of information technology (IT)/information management (IM) expenditures and services in government operations.

There are two on-going reviews, which will result in recommendations to transform internal service delivery in the Government of Canada. Both the *IT Services Review* and the *Corporate and Administrative Services*

Review are scrutinizing government-wide expenditure and management practices with the aim of identifying possible savings and providing strategies to improve service.

These two reviews will generate proposals that will define the future of internal service delivery in government by promoting common services, greater flexibility for program delivery, better value for money and improved results for Canadians.

Sustaining the Service Delivery Investment

A third horizontal review completed in 2004, the *Service Delivery Infrastructure (SDI) Review*, effectively profiled the service delivery environment across the country to support the ongoing management and sustainability of external government service delivery. This analysis took into consideration points of service, volumes of service transactions, staff allocated across service delivery channels, and the overall investment made by government in delivering its services to Canadians. Armed with this understanding of the profile of external service delivery today, the Government of Canada can begin to consider effective adjustments to this profile in order to sustain that investment through:

- improving service availability (e.g., ensuring appropriate in-person coverage across Canada);
- enhancing service offerings (e.g., leveraging Web service capacity in supporting clients on off-line channels);
- managing the strategic take-up of on-line services and self-service for client convenience and cost-savings; and
- maximizing infrastructure (e.g., exploring cost-effective common service delivery solutions).

The investment made in GOL has resulted in the establishment of a new self-service delivery channel for key services. As part of a strong commitment to ensuring effective management of programs and services across delivery channels, we look to

strategically identify those high volume transactional services that can drive cost savings through increased on-line processing and encourage the use of these on-line services by Canadians.

Integrated Performance Measurement

Government is improving service delivery with new approaches to managing relationships with Canadians, international visitors, and businesses. In 2003, TBS issued the *Management Accountability Framework (MAF)*, an umbrella policy aimed at strengthening all aspects of public sector management. MAF uses performance indicators to reinforce accountability in citizen-focused service. In measuring GOL progress against the MAF (see http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/dwnld/maf-crg_e.pdf), departments and agencies are assessed on whether or not their on-line services are on target to meet their forecasted service progression levels based on their departmental reporting.

As part of an overall service strategy, the Government of Canada is developing a set of *key performance indicators* across service delivery channels that align directly with the MAF. These indicators will provide a consistent, integrated perspective on service delivery that will help to assess how services are meeting the needs of citizens, businesses and international clients in an efficient and cost-effective manner. The data will be used to foster a common understanding of the government's service capabilities, focus management on strategic issues, and help public servants become more systematic in improving service delivery.

Information Management and Service Transformation

Treasury Board of Canada Secretariat (TBS) is leading several initiatives to help departments and agencies link effective information management practices with Government of Canada objectives for the improved delivery of government programs and services to Canadians.

These initiatives will provide information management specialists, program managers and employees with the resources they need to manage information more effectively. Departments and agencies will be encouraged to achieve government priorities for service enhancement, cost reduction and accountability.

TBS is mapping the road ahead with the following core initiatives:

- ♦ *Management of Government Information Policy Implementation*
- ♦ *Strategic Design of a Government of Canada Information Management Program*
- ♦ *Framework for the Management of Information*
- ♦ *Information Management Portal*
- ♦ *Metadata and Content Management Strategy*

Behind the Scenes

The recognized success of GOL hinges on many factors, most significant are the people behind the scenes and the programs that support them. Here are some mechanisms that have been put in place to ensure the successful implementation of GOL.

Common Look and Feel (CLF)

TBS in conjunction with an interdepartmental working group has developed a series of standards and guidelines known as the Common Look and Feel for the Internet or CLF, to ensure that Government of Canada presence on the Web is easily identifiable. These standards and guidelines also help Government of Canada institutions ensure that information and services made available on government Web sites are visible and easily recognizable. CLF standards further ensure that identifiers and content are available in both official languages, accessible to persons with disabilities, available through a wide variety of technologies, and respect the privacy and protection of personal information.

Common Measurement Tool (CMT)

The CMT is a high-quality tool to measure service satisfaction of clients. The CMT tool (<http://www.iccs-isac.org/eng/cmt-about.htm>) enables all jurisdictions to use a common approach to understand client expectations, assess satisfaction and identify priorities for improvement. CMT was developed by the Institute for Citizen-Centred Service, an inter-governmental organization established by public servants in Canada to promote high levels of satisfaction with public sector service delivery.

The tool has been enhanced to accommodate a multi-channel service environment, and includes questions that reflect the specific drivers of satisfaction specific to each service delivery channel (i.e. Internet, kiosk, telephone, in-person and mail). Many of the GOL services and projects were developed and evaluated using research based on CMT to measure client satisfaction. Twelve departments and agencies participating in the GOL Initiative in 2004 used the CMT within the last two years to survey their clients for a GOL service.

Gateways and Clusters – Coordinating Horizontality and Promoting Client-centricity

The Gateways and Clusters Directorate is a division of Public Works and Government Services Canada that acts as a liaison between departments. It ensures the focus of GOL remains on the client, and fosters a community of cooperation between government departments and agencies. It facilitates interdepartmental collaboration, thereby enabling the Government of Canada to provide information and services in a client-centric manner, through intuitive audience and subject based gateways and clusters.

Organizational Readiness Office

In 2000, the Chief Information Officer Branch restructured its information management and information technology community support to create a new strategic business unit with an expanded mandate

to support, in addition to the IT community, the emerging communities of specialists in information management and in service delivery, aligned to directly support GOL.

Operating within a community-led governance structure of "champions", the Organizational Readiness Office (ORO) has developed an integrated set of proven tools and procedures to address human resource management issues more effectively within the public service. Based on identified competency profiles and community commitment, the model is easily adaptable to meet changing requirements in human resources and organizations.

Working with government departments, agencies and the strategic communities, ORO has built a human resource management model to involve leadership at all levels with a focus on managers who run business processes. This approach creates



a horizontal, whole-of-government perspective that respects the vertical accountability of departments and agencies. It has also encouraged departments to align their workforce investments with the broader objectives of the Government of Canada.

These innovations have had a direct impact on improving service to Canadians by better management and efficient delivery system.

GOL Initiative Office – Bringing It All Together

The GOL Initiative Office gathers data and monitors the progress for the 130 most commonly used government services. It consults with stakeholders, provides database development, ensures support for the inter-departmental community, conducts analysis and reporting, and operates the Information Help Desk for federal departments and agencies.

The Office provides oversight and troubleshooting for all GOL funded projects. It identifies common or horizontal issues and develops risk mitigation strategies, and reports regularly on GOL Initiative progress.

It is co-ordinating the development of the *GOL Evaluation Framework and Report*, and contributes to the *TBS Secretariat Performance Measurement Report* (http://www.cio-dpi.gc.ca/si-as/performance/performance03_e.asp). It performs in depth analysis required for authoring and producing the *GOL Annual Report* tabled in Parliament.

The Office produces the *GOL at a Glance* publication and performs a wide range of communication and outreach activities.

The Office is expected to produce the final report for the GOL Initiative at the end of the 2005-2006 fiscal year.

Service Vision for Canadians

Canadians will receive the highest value from their public services – as clients, citizens and taxpayers – through a government that:

- Anticipates and responds to clients' needs, expectations, preferences and priorities;
- Engages in multi-dimensional dialogue, continually learning from citizens and equipping them with the knowledge they need to participate fully in society;
- Ensures services and programs are streamlined, effective, integrated, remain focused and relevant, and harmonized across jurisdictions.

Service Vision for Businesses

Service to business contributes to the productivity, competitiveness and high performance of business and government by:

- Making it easy for business to succeed in a global business environment;
- Removing barriers to business innovation and productivity;
- Reducing the complexity and cost of dealing and complying with government;
- Building opportunities for valued relationships and networks;
- Promoting a fair and equitable business marketplace;
- Making government more efficient in its service to business.

International Services Vision

Canada will be a world leader in international service delivery. We will advance Canada's strategic interests and ensure the continued health, safety, and prosperity of Canadians by delivering, as one government, an integrated set of international programs and services to our clients across multiple channels in the most efficient and effective manner possible. Our success will be measured by the true advantage it creates for Canada and will be delivered through a government that:

- Establishes integrated and unified government-wide points of service on each of the phone, Internet, and in-person channels that create world-class efficiency, accessibility, responsiveness and standards for excellence;
- Ensures that services and programs are streamlined, accessible, integrated, focused, relevant, and cut across jurisdictions;
- Presents a co-ordinated face to its target international publics.



Where Do We Go from Here?

The Government's long term goal is full service transformation. This goal demands major improvements in the quality and the delivery of government services to Canadians, businesses and international clients and a re-invention of the internal operations of government to achieve efficiencies and increased transparency. In 2004, the GOL Initiative has contributed significantly to this agenda by developing three new service visions (see page 27) for each of its three main client groups in support of the service transformation that the Government of Canada is planning. Each of these audiences is served by one of the three Gateways of the Canada Site (Canadians [Canadians and Residents], Non-Canadians [International] and Canadian Business).

The GOL Initiative has been a catalyst in the formulation of these proposed visions, in cooperation with TBS and key departments.

The Government of Canada is continuing to move forward on the realization of a series of service transformation principles (e.g., increased client satisfaction, clear accountabilities and transparency, value for money, etc.). The GOL Initiative has been a key instrument in bringing service transformation to the forefront from an operational perspective and the TBS has contributed greatly to defining the necessary tools to make it happen from a policy perspective. The Government of Canada is focussing on leveraging the expertise gained through the GOL Initiative to make a successful transition to service transformation.

The GOL Legacy – Building Blocks for the Way Forward

The GOL Initiative is scheduled to end its current mandate in fiscal year 2005–2006. Investments to date have supported the increased availability of the Government of Canada's 130 most commonly used services providing convenience to clients, and enhanced overall service functionality. The GOL Initiative has also provided departments and agencies with the opportunity to re-think the very concept of service delivery by focussing on the need to integrate and streamline their current offerings to build partnerships with stakeholders in the public and private sectors. Benefits mentioned in reports on a number of GOL services include faster service, less complexity and/or number of program process steps, and cost savings to both the client and the Government. As it moves forward with its service transformation agenda, the Government is seeking to maximize these benefits for both clients and taxpayers by ensuring that the on-line channel is a robust, secure, citizen-centred channel of choice for Canadians.

APPENDIX A

Central Funding for the Government On-Line Initiative*

Allocation of Central Funds by Component (as of January 31, 2005)

\$000's

Component	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
Common Secure Infrastructure	32,490	110,733	115,731	136,900	79,410	0	475,264
Gateways and Subject/ Audience Portals	5,341	23,945	16,400	17,745	16,400	15,455	95,286
On-line Service Delivery	8,672	89,216	48,235	58,026	35,991	21,747	261,887
Policies and Standards	5,063	500	13,000	13,000	11,500	4,500	47,563
Total	51,566	224,394	193,366	225,671	143,301	41,702	880,000

Allocation of Central Funds by Department/Agency and Component (as of January 31, 2005)

\$000's

Department	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
Agriculture and Agri-Food Canada	0	4,939	400	0	75	0	5,414
Gateways & Clusters	0	612	400	0	0	0	1,012
On-line Service Delivery	0	4,327	0	0	75	0	4,402
Canada Customs and Revenue Agency	3,345	15,330	15,029	14,803	0	0	48,507
Gateways & Clusters	0	0	0	0	0	0	0
On-line Service Delivery	3,345	15,330	14,829	14,803	0	0	48,307
Business Case	0	0	200	0	0	0	200
Canada Revenue Agency					6,153	407	6,560
On-line Service Delivery					6,153	407	6,560
Canadian Economic Development Agency for Quebec Regions	0	25	0	0	0	0	25
On-Line Service Delivery	0	25	0	0	0	0	25
Canadian Food Inspection Agency	0	0	0	0	56	20	76
On-Line Service Delivery	0	0	0	0	56	20	76


* Any discrepancy between this report and any earlier versions of this publication is due to administrative adjustments following the transfer of the GOL Initiative responsibility from the Treasury Board of Canada Secretariat to Public Works and Government Services Canada in December 2003.

Department	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
Canadian Heritage	90	2,481	240	683	416	0	3,910
Gateways & Clusters	0	400	40	283	416	0	1,139
On-line Service Delivery	90	2,081	200	400	0	0	2,771
Canadian Institutes of Health Research	0	352	0	0	0	0	352
Gateways and Clusters	0	132	0	0	0	0	132
On-Line Service Delivery	0	220	0	0	0	0	220
Canadian International Trade Tribunal	0	0	0	0	68	68	136
On-Line Service Delivery	0	0	0	0	68	68	136
Canadian Transportation Accident Investigation and Safety Board	0	0	0	0	140	0	140
On-Line Service Delivery	0	0	0	0	140	0	140
Citizenship and Immigration Canada	161	1,433	1,730	800	382	0	4,506
Gateways and Clusters	0	1,155	400	300	382	0	2,237
On-line Service Delivery	161	278	1,100	500	0	0	2,039
Business Case	0	0	230	0	0	0	230
Commissioner for Federal Judicial Affairs (Office of the)	0	0	0	0	50	0	50
On-Line Service Delivery	0	0	0	0	50	0	50
Commissioner of Official Languages	0	0	0	0	50	0	50
On-Line Service Delivery	0	0	0	0	50	0	50
Communication Canada	0	0	3,970	2,915	100	0	6,985
Gateways and Clusters	0	0	2,970	1,615	0	0	4,585
On-line Service Delivery	0	0	1,000	1,300	100	0	2,400
Business Case	0	0	0	0	0	0	0
Correctional Services Canada	0	0	0	0	94	50	144
On-Line Service Delivery	0	0	0	0	94	50	144
Environment Canada	0	1,000	20	0	878	1,442	3,340
Gateways and Clusters	0	1,000	20	0	0	0	1,020
On-line Service Delivery	0	0	0	0	878	1,442	2,320
Federal Court of Canada	50	150	0	0	0	0	200
On-Line Service Delivery	50	150	0	0	0	0	200
Fisheries and Oceans Canada	0	0	0	0	84	30	114
On-Line Service Delivery	0	0	0	0	84	30	114
Foreign Affairs and International Trade	431	5,535	3,270	4,153	5,528	1,917	20,834
Gateways and Clusters	402	2,932	2,370	1,929	0	0	7,633
On-line Service Delivery	29	2,603	900	2,224	5,528	1,917	13,201

Government On-Line 2005

Department	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
Foreign Affairs Canada	0	0	0	0	3,853	245	4,098
Gateways and Clusters	0	0	0	0	1,520	0	1,520
On-line Service Delivery	0	0	0	0	2,333	245	2,578
Health Canada	790	7,501	3,615	3,970	5,590	75	21,541
Gateways and Clusters	0	1,672	500	0	0	0	2,172
On-line Service Delivery	790	5,829	3,115	3,970	5,590	75	19,369
Human Resources Development Canada	1,879	32,194	18,650	20,581	0	0	73,304
Gateways and Clusters	328	7,203	3,650	5,081	0	0	16,262
On-line Service Delivery	1,551	24,991	15,000	15,500	0	0	57,042
Human Resources & Skills Development Canada	0	0	0	0	2,350	0	2,350
Gateways and Clusters	0	0	0	0	1,900	0	1,900
On-line Service Delivery	0	0	0	0	450	0	450
Indian and Northern Affairs Canada	0	3,300	2,263	1,973	450	0	7,986
Gateways and Clusters	0	0	300	348	450	0	1,098
On-line Service Delivery	0	3,300	1,763	1,500	0	0	6,563
Business Case			200	125	0	0	325
Industry Canada	1,407	7,886	3,000	6,010	5,962	1,448	25,713
Gateways and Clusters	782	2,007	2,800	2,854	3,359	0	11,802
On-line Service Delivery	625	5,879	0	3,156	2,603	1,448	13,711
Business Case			200	0	0	0	200
International Trade Canada	0	0	0	0	565	0	565
Gateways and Clusters	0	0	0	0	565	0	565
Justice Canada	0	1,360	2,636	2,997	129	0	7,122
Gateways and Clusters	0	660	65	0	0	0	725
On-line Service Delivery	0	700	2,571	2,997	129	0	6,397
Library & Archives Canada	0	0	0	0	250	125	375
On-Line Service Delivery	0	0	0	0	250	125	375
National Defence – Communication Security Establishment (CSE)	5,565	10,335	10,050	6,350	0	0	32,300
Common Infrastructure	5,565	10,335	10,050	6,350	0	0	32,300
Natural Resources Canada	0	300	200	555	856	75	1,986
Gateways and Clusters	0	0	0	555	525	0	1,080
On-Line Service Delivery	0	300	0	0	331	75	706
Business Case			200	0	0	0	200
Parks Canada Agency	0	850	0	0	0	0	850
On-Line Service Delivery	0	850	0	0	0	0	850

Department	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
Public Safety and Emergency Preparedness Canada	0	0	0	0	300	0	300
Gateways and Clusters	0	0	0	0	300	0	300
Public Works and Government Services Canada	21,069	89,330	98,007	124,810	87,346	4,935	425,497
Common Infrastructure	15,641	69,294	93,830	117,050	73,798	0	369,613
Gateways and Clusters	3,622	3,600	1,200	2,862	2,883	0	14,167
On-line Service Delivery	1,806	16,436	2,977	4,898	2,963	2,140	31,220
Policy and Standards					7,702	2,795	10,497
Royal Canadian Mounted Police (RCMP)	225	338	0	0	0	0	563
On-line Service Delivery	225	338	0	0	0	0	563
Social Development Canada	0	0	0	0	3,808	0	3,808
Gateways and Clusters	0	0	0	0	3,058	0	3,058
On-line Service Delivery	0	0	0	0	750	0	750
Solicitor General	0	501	15	535	0	0	1,051
Gateways and Clusters	0	200	15	535	0	0	750
On-line Service Delivery	0	301	0	0	0	0	301
Statistics Canada	55	3,157	1,600	1,800	3,056	1,104	10,772
Gateways and Clusters	55	554	0	0	205	0	814
On-line Service Delivery	0	2,603	1,600	1,800	2,851	1,104	9,958
Supreme Court of Canada	0	375	0	0	0	0	375
On-Line Service Delivery	0	375	0	0	0	0	375
Transport Canada	0	300	0	0	0	0	300
Gateways and Clusters	0	0	0	0	0	0	0
On-line Service Delivery	0	300	0	0	0	0	300
Treasury Board Secretariat	16,347	31,604	25,721	30,253	11,395	1,705	117,025
Common Infrastructure	11,284	31,104	11,851	13,500	5,612	0	73,351
Gateways and Clusters	0	0	870	800	0	0	1,670
On-line Service Delivery	0	0	0	2,953	1,985	0	4,938
Business Case	0	0	0	0	0	0	0
Policy and Standards	5,063	500	13,000	13,000	3,978	1,705	37,066
Veterans Affairs Canada	152	3,818	2,950	2,483	3,317	1,750	14,470
Gateways and Clusters	152	1,818	800	583	837	0	4,190
On-line Service Delivery	0	2,000	1,750	1,900	2,480	1,750	9,880
Business Case	0	0	400	0	0	0	400
TO BE ALLOCATED TO DEPARTMENTS	0	0	0	0	0	26,306	26,306
Secure Common Infrastructure					0	0	0
Gateways and Clusters					0	15,455	15,455
On-line Service Delivery					0	10,851	10,851
TOTAL ALLOCATED	51,566	224,394	193,366	225,671	143,301	41,702	880,000



APPENDIX B

GTEC Awards

GTEC is an annual week-long conference bringing together program managers and information technology developers from all levels of government and the private sector in Canada. It provides a series of awards for excellence and innovation in enabling and managing e-government within the public sector. Below is a list of federal services that won awards in 2004.

For innovative service delivery to citizens and businesses

GOLD

Record of Employment Web (ROE Web), Social Development Canada, Human Resources and Skills Development Canada, Public Works and Government Services Canada and Treasury Board Secretariat

SILVER

Employment Insurance (EI) Electronic Claimant Reporting Online, Social Development Canada, Human Resources and Social Development Canada

SILVER

Canada Benefits, Social Development Canada

BRONZE

CANPASS Air, Canada Border Services Agency

For enhancing government operations

GOLD

High Arctic Data Communication System Mark II, Department of National Defence

SILVER

Security and Military Police Information System Project (SAMPIS), Department of National Defence

BRONZE

WBRO (Web based rapid order), Canada Revenue Agency

For securing and managing information assets

GOLD

National Defence Mine/Countermining Information Centre, Department of National Defence

GOLD

Transport Canada Automated Fingerprint Identification System (TCAFIS), Transport Canada

For strategic information management

GOLD

Executive Correspondence Management System (ECMS), Agriculture and Agri-Food Canada

For enabling e-government in Canada

GOLD

Citizen Access Workstation Service (CAWS) Insurance, Social Development Canada, Human Resources and Social Development Canada

SILVER

Social Insurance Number (SIN) Integrity and Authentication Services (SIAS) – Identity Confirmation Service Systems, Social Development Canada

For innovative cross-jurisdictional e-government projects

GOLD

Collaborative Seniors Portal (Phase 1 – Brockville Pilot Project), Veterans Affairs Canada

BRONZE

Income Verification (IV), Canada Revenue Agency

For implementing medium to large IT projects

GOLD

Secure Channel Project, Public Works and Government Services Canada in partnership with Communications Security Establishment, Treasury Board of Canada Secretariat, Canada Revenue Agency and Human Resources and Skills Development Canada/ Social Development Canada

For innovative e-government pilot projects

GOLD

The Canadian Cultural Observatory, Canadian Heritage



APPENDIX C

Gateways and Portals

The Canada Site includes the following portal:

- ♦ About Canada

The Canadians Gateway includes the following portals:

- ♦ Aboriginal Peoples
- ♦ Canadians Living Abroad
- ♦ Children
- ♦ Consumer Information
- ♦ Culture, Heritage, and Recreation
- ♦ Economy
- ♦ Environment, Natural Resources, Fisheries and Agriculture
- ♦ Financial Benefits
- ♦ Health
- ♦ Identification Cards
- ♦ Jobs, Workers, Training and Careers
- ♦ Newcomers to Canada
- ♦ Persons With Disabilities
- ♦ Public Safety
- ♦ Rural and Remote Services
- ♦ Science and Technology
- ♦ Seniors
- ♦ Taxes
- ♦ Travel at Home and Abroad
- ♦ Youth

The Business Gateway includes the following portals:

- ♦ Business Start-up
- ♦ Tax
- ♦ Business Information by Sector
- ♦ Regulations
- ♦ Business Statistics and Analysis
- ♦ Selling to Government/Tenders
- ♦ Financing
- ♦ Human Resources Management
- ♦ Exporting from Canada
- ♦ Importing into Canada
- ♦ Innovation/Research and Development/Technology

The Non-Canadians Gateway includes the following portals:

- ♦ Going to Canada
- ♦ Doing Business with Canada
- ♦ Canada and the World



APPENDIX D

In support of GOL's objective to make services better and more responsive, the Government of Canada committed to put the most commonly used federal services on-line by 2005. This Appendix contains a range of information on these services – which services are complete (meaning, they have reached their 2005 maturity target); the level of functionality they currently offer to clients, as well as their targets for 2005; take-up information; and whether they have recently done a client satisfaction survey or used other means to collect client feedback. The 2005 target levels of functionality will be a key measure of success in terms of the Government of Canada's commitment to put the most commonly used federal services on-line by 2005.

Current and planned levels of functionality are established and reported using the following self-assessment tool.

Self-assessment tool – information services

Publish basic information (push)

1. **Web presence:** Summary information about the service is available on-line, e.g., contact numbers, office locations and hours of operation, a general description of the service, etc.

2. **Basic reference:** Some basic documents are on-line. In many cases, however, clients still need to use off-line sources to access these documents.

3. **Reasonably complete reference:** A reasonably complete set of these basic documents is available on-line. In addition, processes are being considered/developed to ensure that on-line information remains well-managed, that it remains accurate and up-to-date (e.g., content management systems).

Customize information holdings (push/pull)

4. **Deepening of holdings:** Information is increasingly put on-line in response to client needs/requests; there is an emphasis on making information available to clients that is otherwise difficult to access, hidden, or not available through off-line sources. As well, processes are being established to ensure that on-line information remains accurate and up-to-date.

5. **Segmentation:** Clients are increasingly segmented into sub-groups, and information is increasingly tailored for them based on a broad range of user characteristics. Text is written in a plain language style that can be easily understood by the client group for which it is intended, different media are used to communicate information, and specialized portals are developed where appropriate. In addition, some on-line interaction between clients and service providers is possible. For example, clients

can submit requests for reports, surveys, etc., and receive automatic confirmation-of-receipt notices. Other interactive tools are available on-line, but most specific questions are still answered through off-line channels.

6. **Interactive tools:** Clients can use a full range of interactive tools to receive customized information on-line. These tools can include, for example, data-base queries (including cross-tabulation requests), calculators, mapping tools, intelligent response systems, real-time discussions, etc. Live and automatic navigational aids facilitate the use of on-line services, where appropriate. E-mail management systems are in place to deal with the growing volume of correspondence, including the increasingly detailed questions as information becomes more readily available.

Provide client-defined access to information (pull)

7. **Customized profiles:** Individual clients can establish multiple profiles on-line and receive information based on these profiles. Subject to privacy guidelines, they can also receive unprompted suggestions, updates, and other information based on their user histories, traffic patterns, etc.
8. **Partial synthesis:** Individual clients have partial capability to pull information from diverse on-line sources, and they have some tools to combine or synthesize it in order to create new information products.
9. **Reasonably complete synthesis:** Individual clients have reasonably full capability to pull and synthesize information from diverse sources, which allows them to conduct detailed research on-line. They can access more complete and reliable information on broad policy objectives or societal outcomes – e.g., safer communities, a cleaner environment, etc. This includes not just high level trends and other

summary data, but also the reports behind these summaries, raw data, and other information on the specific programs that are thought to contribute to the achievement of these objectives. Not only are there multiple levels of information, clients are also able to choose the level that is appropriate for them, thus contributing to greater transparency, accountability, and engagement.

Self-assessment tool – transactional services Publish (passive/passive)

1. **Web presence:** Summary information about the service is available on-line, e.g., contact numbers, office locations and hours of operation, a general description of the service, etc.
2. **Basic reference:** Some basic documents relating to the service are on-line, e.g., policies, regulations, laws, most commonly used forms, etc. In many cases, however, clients still need to use off-line sources to access these documents.
3. **Reasonably complete reference:** A reasonably complete set of these basic documents is available on-line. In addition, processes are being considered/developed to ensure that on-line information remains well-managed.

Interact (active/passive)

4. **Partial communication:** Some clients can communicate on-line with the service provider. For example, they can submit basic forms or documents. There is no confirmation of status, however, and clients receive the details of any outstanding issues through off-line sources.
5. **Full communication:** All clients can communicate on-line with the service provider. In addition, some interactive tools are available on-line to respond to queries, but off-line sources are still an important source of information and guidance.

6. **Reasonably complete interaction:** All clients can submit a full range of information relating to their transaction, and receive individualized responses to their submissions, where appropriate. There is a reasonably complete set of interactive tools to respond on-line to queries. Live and automatic navigational aids facilitate the use of on-line services, where appropriate. E-mail management systems are in place to deal with the growing volume of correspondence.

Transact (active/active)

7. **Partial completion:** Clients can complete a transaction on-line; something binding takes place between them and the service provider. This transaction is either partial (for example, clients can complete an application on-line, but need to use off-line sources to submit supporting documents or to process the application) or not available to everyone (for example, the transaction is in the pilot stage, or is being rolled out in phases).
8. **Full completion:** All clients can fully complete a binding transaction on-line. Confirmation of the transaction, however, does not happen until a later date, and may occur through off-line sources.
9. **Full completion in real time:** All clients can fully complete a binding transaction in real time without leaving the service provider's Web site. Confirmation of the transaction is instantaneous, and occurs either on-line or through an e-mail.

Information Services

Complete as per 2003 survey	Service and Sub-components	Progression level 2004	target progression level 2005	Total volume of client-government interactions by channel in 2004					Recent client survey conducted	Survey specific to the on-line channel	Other means of collecting client feedback
				Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In- person	Mail/Fax			
Agriculture and Agri-Food Canada											
No	Agri-food trade	7	8	3,245,746				2,500	No		Yes
	Apple Canada- Promote Canadian grown products abroad										
	Feedback newsletter										
	Prepare exporters to enter specific export markets										
	Seafood promotion of Canadian product availability and attributes to seafood buyers abroad										
	Training and counselling to exporters										
Yes	Business Risk Management	4	4	2,946,941		175,000	150	75,000	No		Yes
Yes	Food Safety and Quality	3	3	2,946,941					No		Yes
Yes	National Land and Water Information	3	3	10,382					No		Yes
No	Science Research and Development	6	7						No		Yes
Atlantic Canada Opportunities Agency											
No	Information Sharing & Exchange	7	8	350,000		68,000	23,000	14,000	Yes		Yes
Canada Border Services Agency											
Yes	Management of Access to Canada	4	4						No		
Canada Economic Development for Quebec Regions											
No	Information Services			447,245		245,985	37,270	14,908	Yes		Yes
	· CEDQ On-line internet Site	4	5								
		5	8								
Canada School of Public Service											
Yes	Campusdirect	7	7	15,000		9,000			Yes		Yes
Canadian Heritage											
Yes	Active Citizenship and Civic Participation	6	6						Yes		Yes
	· Consultation Portal										
	· e-Consultations										
Yes	Canadian Content (Knowledge and Information)								Yes		Yes
	· Canadian Content (Knowledge and Information)	6	6	283,045		3,000	275	20			
	· Canadian Conservation Institute	6	6	1,499,000		1,282	581	152			
	· Canadian Heritage Information Network	6	6	191,040		6,252		800			
	· Preserving My Heritage	6	6	9,750,000							
	· Virtual Museum of Canada	6	6								
Yes	Cultural Participation and Engagement								No		Yes
	· Canadian Cultural Observatory	8	8	138,216							
	· Culture.ca (Canada's Cultural Gateway)	5	6	1,802,900							

Information Services

Government On-Line
2005

Complete as per target?	Service and Sub-components	Progression level		Target progression level 2005	Total volume of client-government interactions by channel in 2004 ²				Recent client survey conducted	Survey specific to the on-line channel	Other means of collecting client feedback		
		2004	2005		Internet	Phone – IVR	Phone – agent	In-person				Mail/Fax	
Canadian International Development Agency													
No	Policy Development and Consultation										No		Yes
	· Electronic Consultation	7	7										
	· Knowledge Networks	8	8										
No	Web Based Program and Policy Information	6	6								No		
Environment Canada													
No	Information on Air Quality and Pollutants	6	6		22,417		414				No		Yes
	· National Pollutant Release Inventory												
	· The National Air Pollutant Surveillance												
No	Water	5	6		850,000		500	100	2,000		No		Yes
No	Weather Information	7	7		150,030,000	30,000,000	27,000	1,000	13,000		No		Yes
	· Media Website												
	· Real-Time Climate Data												
Finance Canada													
Yes	Budget Information	7	7		730,000		300				No	Yes	Yes
Yes	Consultations Information	7	7		350					3	No	Yes	Yes
Yes	Finance Legislation Information	5	5		98					2	No	Yes	Yes
Yes	Other Information Updates	7	7								No	Yes	Yes
Yes	Tariff Policy Information	7	7								No	Yes	Yes
Yes	Tax Policy Information	7	7								No	Yes	Yes
Fisheries and Oceans Canada													
No	Fisheries and Oceans Portal	5	6		200,000						No	Yes	Yes
No	Maritime Safety Information	4	4								No		No
	· AwaDepth												
	· National Notice to Mariners												
	· Notice to Shipping (Regional)												
	· Small Craft Harbours												
	· Tide and water level predictions												
No	Understanding Canada's Waters and Aquatic Resources	4	5		169,000		4,000	1,000	1,000		No		No
	· Environmental Information Services												
	· Fisheries Statistics												
	· Ocean Programs Activity Tracking System												
	· Renewable Resource Information Services												
	· Scientific Information Services												
Foreign Affairs Canada													
Yes	Assistance to Canadians Abroad	4	4		830,000		1,030,000	1,250,000	2,800		Yes		No
Yes	Public Diplomacy On-line Services	4	4		3,300,000						No		

Information Services

Complete all but larger?	Service and sub-components	level	progression level 2005	Total volume of client government interactions				Recent client survey conducted	Survey specific to the on-line channel	Other means of collecting client feedback
				Internet	Phone - 1-877	Phone - agent	In- person			
Health Canada										
No	First Nations and Inuit Health	7	7	3 569 514	24 900	522 000	51 700	495 000	No	No
	First Nations and Inuit Primary Care Electronic Health Record									
	Provincial - Federal First Nations Telehealth Project	8	8							
No	Health Information and Knowledge Management	4	6	12 974 071	3 600	40 000	500	60 000	No	No
	Canada Health Portal									
	CHIR ResearchNet.ca									
Yes	Health Canada On-Line Information Delivery	5	5						Yes	
	Health Promotion									
	Canadian Health Network									
No	Health Protection	6	7						Yes	
	- Global Public Health Intelligence Network									
	Human Pathogens Import Permit Tracking System									
	National Diabetes Surveillance System									
	Network for Health Surveillance in Canada									
	Online Cosmetics Notification System									
	PMRA Regulatory System									
	Safe Environments									
	Streamlining Service Delivery Using e-Collaboration									
Human Resources and Skills Development Canada										
Yes	Canada Education Savings Grants	6	6	120 000	2 000	20 000		1 000	No	No
	CESG On-line Financial Post Secondary Calculator	6	6						No	No
	On-line Forms	3	3							
	- On-line Promoter Training	5	5							
Indian and Northern Affairs Canada										
No	Northern Environmental Management and Protection	4	5	28 500		1 000	200	300	No	No
No	Online Access to Corporate Information	6	7	500 000		25 000	300	500	No	Yes

Information Services

Complete as per 2005 target?	Service and Sub-components	Progression level		Target progression level 2005	Total volume of client-government interactions by channel in 2004?				Recent client survey conducted	Survey specific to the on-line channel	Other means of collecting client feedback	
		2004			Internet	Phone – IVR	Phone – agent	In-person				Mail/Fax
Industry Canada												
Yes	Business Intelligence Products – Strategies	8	8	15,552,122		19,229		19,229	Yes	Yes		
	· Consumer Information											
	· Directories of Canadian Companies											
	· Economic analysis and statistical information											
	· Information about employment and learning											
	· Information about Industry Sectors											
	· Information about research, technology and information											
	· Information about trade and investment											
	· Information on business support and financing											
	· Research, technology and innovation information											
Yes	Canadian Business Service Centres	7	7	5,560,000	25,000	147,000	113,000	19,000	Yes	Yes		
	· Business Start-Up Assistant											
	· Business Information System											
	· Interactive Business Planner											
	· National and provincial CBSC websites											
	· Online Small Business Workshop											
	· Regulations Cluster											
Yes	Consumer Services	8	8	589,000		200			Yes	Yes		
	· A. OCA – Consumer Connection Website											
	· B. Canadian Consumer Information Gateway											
	· C. Complaint Courier											
	· D. OCA Grants & Contributions Program											
Yes	Corporate Name Search	9	9	170,000					No	Yes		
Yes	Information Highway Applications	6	6	339,500		3,500	3,500	3,500	No	No		
	· Broadband for Northern and Rural Development											
	· Canada Online											
	· Canadian Content Online											
	· Connecting Canadians to the World											
	· Prime Minister's Awards, IT Week, ISE Camps											
	· Smart Communities											
Justice Canada												
No	Legislation Information Management System	6	6	3,200,000					No	Yes		
Yes	On line public participation	5	5						No			
National Defence												
No	Communications	6	6	4,320,000	10,000	550,000	8,000	40,700	Yes			
	· Military History and Heritage											
Yes	Defence Related Emergency Management	5	5						No	No		
Yes	Information Technology Security	5	5						No	No		

Information Services

Complete as per 2003 Survey	Service and Sub-components	Progression level 2004	Progression level 2005	Total volume of client-government interactions by channel in 2004?	Phone - ITR	Phone - agent	Person in-person	Mail/Fax	Recent client survey conducted	Survey specific to the on-line channel	Other means of collecting client feedback
Natural Resources Canada											
No	Access to NRCan's Information and services: · E Bookstore · Internet revitalization project · Licensing, Certification, Grants and Contributions · NRCan search engine	6	6						Yes	Yes	
Yes	Geographical applications: maps, satellite images, surveys, etc. · Atlas	9	9	4,500,000					Yes	Yes	
No	Georeconnections · NRCan's knowledge products · Climate Change · Safety and security	4	5						Yes		
No	Sustainable Development · Scientific & Technical Data and Publications · Collect scientific data and report findings · Publish reports, maps, studies, papers, etc.	5	6						No		
Privy Council Office											
Yes	Prime Minister's Correspondence	5	5						No		No
Yes	Privy Council Office Web Site	5	5						No		
Public Safety and Emergency Preparedness Canada											
Yes	Critical Infrastructure Protection	5	6	675,000					Yes	Yes	
Public Works and Government Services Canada											
No	Government of Canada Publications On-line · e Bookstore	7	7	2,404,000		29,000		11,000	No		No
No	Information and Communications Support · Consultation Portal · Consulting and Audit Canada Extranet · e-Contact	6	6	5,313,000		113,000	28,000		No		No
Royal Canadian Mounted Police											
Yes	Web Content Management for Gateways and Clusters										
Yes	Community, Contract & Aboriginal Policing	5	5						Yes	Yes	
Yes	National Police Services	5	5						No		No
Yes	Canadian Police College eLearning · Resource & Information Management	4	4						No		No

Information Services

Government On-Line
2005

Complete as per 2005 target ¹	Service and sub-components	Progression level 2004	Target progression level 2005	Total volume of client-government interactions by channel in 2004 ²				Recent client survey conducted	Survey specific to the on-line channel	Other means of collecting client feedback
				Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In- person	Mail/Fax		
Statistics Canada										
Yes	Communications and Dissemination	9	9							
Yes	Stakeholder Relationships	5	5							
Transport Canada										
No	Transportation Awareness	6	7							
	· Access to Travel website			39 623						
	· Marine Services On-Line website			40 000				80		
Treasury Board of Canada, Secretariat										
No	Information on the Management of the Federal Government									
	· Estimates On-Line	5	6	113,811,781		11,400		7,945	No	Yes
	· TBS Web Site Redesign	6	7							
Veterans Affairs Canada										
No	Canada Remembers	4	4	820,000			2,145,000	1,600	No	
	· Community Engagement									
	· National and International Memorials									
	· Public Information and Research									
Western Economic Diversification Canada										
Yes	Information Sharing and Exchange Service	5	6	2,762,376		72,922	119,530	786	Yes	
	· E-Centre for Research Excellence									
	· E-Tools									
	· Media Centre									
	· Other Web and Partner Website Information									

¹ A service is deemed complete if it has reached its 2005 targeted progression level and the corresponding deliverables have been implemented. Note: The service progression model was originally implemented in 2002, and while some services at that time may have had an existing on-line presence, departments and agencies were asked to update their plans for all services in 2003. Services noted as complete may continue to mature beyond 2005.

² Some services in this table are still in the developmental stage leading towards their targets for 2005. In other cases, service features have recently been added. Both of these factors affect the reported volume of interactions through the Internet in 2004.

Transactional Services

Complete on Jan 2003 beginning	Atlantic & Eastern Canada	Level of Development 2004	2003	2004	Total number of clients in 2004	Percentage of clients completing transactions by channel in 2004				Mail/Fax person	Recent client survey (whole service)	Other means of feedback	Recent survey for the Internet channel
						Phone	Internet	IVR	Phone				
Atlantic Canada Opportunities Agency													
No	Grants and Loans Funding		8	8	7,000		70		5	10	Yes		Yes
Canada Border Services Agency													
No	Customs		8	8			98			2	Yes		No
	• Commercial Customs				92,588,099					100			
	• Traveller/Passenger Customs												
Canada Economic Development for Quebec Regions													
No	Financial Programs for SME		5	7	13,320	15			35	25	Yes		Yes
	• Non-profit Organisations												
	• Small and Medium Size Enterprises												
Canada Firearms Centre													
Yes	Canadian Firearms Program		8	8							No	No	No
	• Applications for registration of firearms				57,738					29			
	• Applications for transfer of firearms				52,407	3			92	5			
	• Information change for licensed individuals				230,737	20			80				
	• Status Query Applications - Licence and Registration				112,969	10			90				
Canada Revenue Agency													
No	Business Tax		7	8							Yes		Yes
	• Business Registration				417,000	44			20	9			
	• Corporate Income Tax				1,510,607	2				98			
	• Corporate Tax Payments					6				42			
	• Excise and Other Levies				8,450					100			
	• GST/HST				2,250,000	3			8	4			
	• Information Returns				1,361,000	20				80			
	• Information Services					85			2	13			
	• Payroll Remitting and Filing				1,500,000	24				52			
	• Personalized Access								12	68			
Yes	Charities		4	4	80,838						No	No	No
	• Online Information Regarding Charities Program					18			52				
Yes	Family and Individual Benefits		7	7							Yes		Yes
	• Online Services for Charities and General Public Use									30			
	• Child and Family Benefits				12,829,161	16			40				
	• Individual Identification Services				3,000,000	3			62	2	33		
	• Information Services					27			34				
Yes	Individual Tax		8	8							Yes		Yes
	• Assessing and Filing Services				24,283,830	43			3		54		
	• Assessing and Filing Services for Non-Residents				332,795					100			
	• Individual Tax Payments				3,332,247	11				32	57		
	• Information Services					66			6	28			
	• Personalized Access					18			15	67			
Yes	Redress Services		3	7	62,338	2					98		No
	• Fairness Requests												
	• Objection Requests												
Yes	Rulings		4	4							Yes		No
	• GST/HST Rulings				4,264						100		
	• Income Tax Rulings				2,900	15					85		

Transactional Services

Government On-Line
2005

Complete as per 2005 large?	Service & Service Component	Level of Development			Total number of clients in 2004	Percentage of clients completing transactions by channel in 2004				Recent client survey (whole service)	Other means of feedback	Recent survey for the internet channel	
		2004	2005	Internet		Phone - IVR	Phone - agent	In- person	Mail/fax				
Canadian Heritage													
Yes	Financial Support Programs	3	3		4,400				3	97		No	
	• Aboriginal												
	• Arts and Culture												
	• Canada's Heritage												
	• Digital Future												
	• Multiculturalism												
	• Official Languages												
	• Sport												
	• Youth												
Canadian International Development Agency													
No	Program Delivery												
	• Collaborative Work Space	7	8								Yes	No	
	• Contracting	4	4										
	• Electronic Invoice	4	4										
	• Electronic Payment	7	7										
	• Electronic Proposal Submission	7	8										
Citizenship and Immigration Canada													
Yes	Integration of Newcomers into Canadian Society	4	4		374,071				50	50		No	
	• ICAMS - Immigration Contribution Accountability Measurement System										No	No	
	• IRPA: Immigration and Refugee Protection Act												
Yes	Protection of refugees and others in need of resettlement	3	3		36,296				99	1		No	
No	Selection of immigrants and visitors to Canada				1,388,906				70	30		No	
	• e-Address Change (implemented in 2001 - not currently funded)	7	7									No	
	• e-CAS - TB Funded (fiscal year 2001-2002, 2002-2003)	8	8										
	• e-Payment - TB funded 2002-2003	8	8										
	• e-Transactions Business Requirements - TB funded 2002-2003	3	3										
	• Informational services through the Going to Canada Cluster - TB Gateway funded	7	7										
Environment Canada													
Yes	Regulations and Permits	7	7		3,000	80				20		No	
	• Environmental Emergencies (E2) plan										Yes	No	
	• Smart Cards												
Fisheries and Oceans Canada													
Yes	Licensing												
	• National Recreational Fishing Licensing System	3	3		400,000	1			99		Yes	No	
	• Online Payment for Commercial Fishing Licences	3	3		60,000		2		98				
Foreign Affairs Canada													
No	Passport Services												
	• Canada Student Loans Program	6	6		2,500,000				83	17		No	
Human Resources and Skills Development Canada													
Yes	Canada Student Loans Program				364,000					100	Yes	No	
	• Financial Planning Tools	4	4										
	• Learning Planning Tools	5	5										
	• Loan Application Tools	4	4										
	• Loan Management Tools	7	7										
	• Loan Planning Tools	4	4										
	• Loan Repayment Tools	4	4										

Human Resources and Skills development Canada: (continued)

Transactional Services

Government On-Line
2005

Complete as per 2005 target?	Service & Service Component	Level of Development		Total number of clients in 2004	Percentage of clients completing transactions by channel in 2004				Recent client survey (whole service)	Other means of feedback	Recent survey for the Internet channel	
					Internet	Phone ~ IVR	Phone - agent	In-person				Mail/Fax
		2004	2005									
Industry Canada (continued)												
Yes	Canadian Intellectual Property Office	8	8	100,000	22				78	Yes	No	
	• Copyrights											
	• Industrial Designs											
	• Information Products											
	• Integrated Circuit Topographies											
	• Patents											
	• Trademarks											
Yes	Competition Bureau	7	7	55,000	15	75			10	No	Yes	
	• Advisory opinion requests for Acts											
	• CA Identification Numbers											
	• Competition Bureau Forms On-line											
	• Evidence Analysis and Litigation Support (EALS)											
	• Fees and Service Standards											
	• Internet-based Complaint/Enquiry Filing											
	• Labelling Assessment Tools											
	• Merger Feedback Comment/Enquiry Form											
	• Merger Pre-Notification/Advanced Ruling Certification											
	• Misleading Advertising and Labelling Guidelines											
	• Notice to Dealers											
No	Federal Economic Development Initiative in Northern Ontario (FedNor)	7	7	600	10			20	70	No	Yes	
Yes	Federal Incorporations	9	9	127,000	54			6	40	Yes		
	• Partnership Pilot-filings for applications under provincial programs(GOL funded)											
	• BC Partnership – single change of business address initiative											
	• Filings under the Canada Business Corporations Act											
	• Partnership – NUANS											
Yes	Filings Under the Investment Canada Act	8	8	600					100	Yes	No	
Yes	Lobbyists Remote Registration System	8	8	2,900	98	1			1	No	No	
Yes	Measurement Canada	7	7	2,600	30	55			15	No	No	
No	Radiofrequency Spectrum Licensing and Certification.	8	8	68,700	35			1	64	No	No	
	• GDOC											
	• SIT Gateway											
	• Spectrum Direct (GOL Pathfinder)											
No	Technology Partnerships Canada (TPC)	7	7	350				20	80	No	No	
International Trade Canada												
Yes	Export/Import Controls Systems	9	9	125	100					No	No	
No	Virtual Trade Commissioner, Electronic Client Relationship Management	5	8	80,000	70			10	20	Yes	No	
Justice Canada												
No	Central Registry of Divorce Proceedings	8	8	160,220					100	Yes	No	
Yes	Family Orders and Agreements Enforcement Assistance (FOAEA)	7	7	230,000	90	10				Yes	No	
Yes	Garnishment to satisfy debts	3	3	6,500					100	Yes	No	
National Defence												
Yes	Canadian Forces (CF) Recruiting	6	8	25,000	20	5		65	5	No	Yes	
Yes	Material Acquisition and Support	6	6		100					No	No	
Parks Canada Agency												
No	Parks Canada On-Line Reservation and Ticketing System	6	9	45,000	20			79	1	No	Yes	

Indian Mounted Police
Federal Policing
• Delivering Education and Awareness for Life (DEAL)
• Reporting Economic Crime OnLine

Transactional Services

Government On-Line
2005

Complete as per 2005 target ¹	Service & Service Component	Level of Development		Total number of clients in 2004	Percentage of clients completing transactions by channel in 2004 ²				Recent client survey (whole service)	Other means of feedback	Recent survey for the Internet channel	
					Internet	Phone - IVR	Phone - agent	In-person				Mail/Fax
		2004	2005									
Social Development Canada												
No	Canada Pension Plan											
	• Canadian Retirement Income Calculator	6	6	198,750	61			39			No	
	• Other Streamlined CPP Benefit Applications	3	4	795,000			52	1	47			
	• Statement of Contributions On-Line	9	9	568,477	46		27		27			
	• Streamlined CPP Retirement Application	7	9	492,618	6		47	1	46			
	• Tax Information Slips On-Line	9	9	69,000	1		49		50			
	• View and Update – My Pension Account	8	9	727,500			46	2	52			
No	Old Age Security Pensions											
	• Streamlined , Automated and On-line GIS Applications	3	3	300,000			40	2	58		No	
	• Streamlined and On-line OAS Benefits	8	9	605,175	1		64	1	34			
	• Tax Information Slips On-Line	9	9	69,000	1		49		50			
	• View and Update – My Pension Account	8	9	675,000			48	5	47			
Statistics Canada												
No	Collection										No	
	• (for purposes of this template-report) – (i) the approximately 50 surveys comprising multi-year GOL-funded project	7	9									
	• (for purposes of this template-report) – (ii) the balance of approximately 350 surveys administered by STC for which an EDR option proves practical and appropriate	7	7									
Transport Canada												
No	Transportation – Licensing, Permitting, Certification Services	6	7	154,515					100	No	No	
	• (CAWIS) Continuing Airworthiness Web Information System											
	• Aircraft Registration and Leasing (CCAR)											
	• BIRM I-Store											
	• Flight Training and Aviation Education											
Veterans Affairs Canada												
No	Pensions and Allowances, and Health Care			380,000	9		71	3	17	Yes	No	
	• Pensions and Allowance Cheques	7	7									
	• Health Care	7	7									
	• Pensions and Allowance											
	• VA Benefits and Health Services On-Line (B&HSOL) Project (co-funded GOL)	6	8									
Western Economic Diversification Canada												
Yes	Grants and Contributions Funding Service	7	8	931	75		5	10	10	Yes	No	
	• Community Futures Program (CFP)											
	• Innovation and Community Investment Program (ICIP)											
	• Service Delivery Network Program (SDNP)											
	• WD Loan Investment Program (LIP)											
	• WD Partner Reporting and Performance Measurement System (RPM)											
	• Western Economic Diversification Program (WDP)											
	• Women's Enterprise Initiative (WEI)											

¹ A service is deemed complete if it has reached its 2005 targeted progression level and the corresponding deliverables have been implemented. Note: The service progression model was originally implemented in 2002, and while some services at that time may have had an existing on-line presence, departments and agencies were asked to update their plans for all services in 2003. Services noted as complete may continue to mature beyond 2005.

² Note that the percentage of clients completing transactions on-line is dependent on, for example, the level of on-line functionality of the service in question, as well as the date it was launched. Some services in this table are still in the developmental stage leading towards their targets for 2005. Other services have just begun to offer their clients on-line transactional capability. Both of these factors affect the reported percentages by channel in 2004. It is also important to note that the percentage distribution across channels is from the client's perspective. In some instances, therefore, transactions reported as done through the in-person channel involve the transfer of data to departments and agencies electronically, thus capturing the benefits of this channel; an example of this would be payments remitted at a client's financial institution.

Services transactionnels

Niveau de maturité 2005 actuel?)	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de clients en 2004	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2004, par mode de prestation des services ¹			Sondage client auprès des clients (pour l'ensemble de services?)	Autres mesures du niveau de satisfaction	Sondage client auprès des clients (pour l'ensemble de services?)
		2004	2005	2004	Internet	– RV – Téléphone	– Agent – Téléphone	En personne	Poste/fax	
Oui	Pêches et Océans Canada • Délivrance de permis • Système national de délivrance de permis de pêche récréative • Paiement en direct pour les permis de pêche commerciale	3	3	400,000	1	2		99	98	Non
Non	Statistique Canada Collecte • (pour les besoins de modèle de rapport) – (i) environ 50 sondages constituant le projet pluriannuel financé dans le cadre du C&D • (pour les besoins de modèle de rapport) – (ii) les autres sondages, au nombre d'environ 350, administrés par STC et pour lesquels une option EDR se révèle pratique et appropriée	7	9							Oui
Non	Transports Canada Transports – Délivrance de permis et services d'homologation • (SWIMIN) Système Web d'information sur le maintien de la navigabilité • Immatriculation et location des aéronefs (ILA) • BIRM i-Store	6	7	154,515						100
Non	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada Services linguistiques et multiculturels • Système de commande en direct • Terminus V Approvisionnement et aliénation	7	7	40,000	93		3	4		Non
Non	• Office des normes générales du Canada • Programme des marchandises contrôlées • Centres de distribution des biens de la Couronne • Chaîne d'approvisionnement électronique – projet financé • Marché en direct du gouvernement du Canada – projet financé • Portail des déplacements gouvernementaux • Services de sécurité industrielle en direct • Système Données d'inscription des fournisseurs – projet financé	7	8	1,664,000	83		10	4	1	Non
Oui	Rémunération de la fonction publique • Libre service pour les pensions des employés • Développement du site Web sur la paye – projet financé • Fonctions Web libre service des pensionnés	8	8	507,000	29		63	2	6	Oui
Non	Prestation des services immobiliers • Rapports en direct du Service de gestion des locaux à bureaux • Paiements en remplacement de l'impôt • L'immobilier en direct • Portail des biens immobiliers	7	8	4,900	60		36	3	1	Non
Non	Receveur général • Système central de gestion des rapports financiers • Système financier ministériel commun • Electronic Payments – Funded 2002/03 onlu • Formation au vol et éducation d'aviateur	7	8	327	100					Non

Niveau de maturité 2005 actuel(1)	Services et composants des services	Niveau de développement 2004	2005	Nombre total de clients en 2004	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2004, par mode de prestation des services ³	Sonlages internes auprès des clients (pour l'ensemble du service) ²	Autres mesures du niveau de satisfaction	Sonlages récents sur la prestation
		Internet	- RV - agent	En personne	Téléphone	Poste/fax		
	Industrie Canada (suite)							
	• Topographies de circuits intégrés							
	• Brevets							
	• Marques de commerce							
Oui	Bureau de la concurrence	7	7	55,000		75	10	Non
	• Demandes d'avis consultatifs au sujet des lois							Oui
	• Numéros d'identification CA							
	• Formulaires électroniques du Bureau de la concurrence							
	• Solution d+CI97 analyse de la preuve et de soutien des litiges (APSL)							
	• Tarification et normes de service							
	• Dépôt de plaintes ou demande de renseignements accessible par Internet							
	• Outils d'évaluation de l'étiquetage							
	• Fusionnements – Formulaire de commentaires/demande de renseignements							
	• Préavis de fusionnement/certificat de décision préalable							
	• Lignes directrices sur l'étiquetage et la publicité trompeuse							
	• Avis aux fournisseurs							
Non	Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario	7	7	600	10	20	70	Non
Oui	Constitution en société de régime fédéral	9	9	127,000	54	6	40	Oui
	• Projet pilote de partenariat – dépôt des demandes dans le cadre des programmes provinciaux (projet financé dans le cadre du GdD)							
	• BC Partnership – initiative individuelle de changement d'adresse des entreprises							
	• Documents déposés dans le cadre de la Loi canadienne sur les sociétés par actions							
	• Partenariat – NUANS							
Oui	Dépôts en vertu de la Loi sur l'investissement Canada	8	8	600			100	Oui
Oui	Système en direct d'enregistrement des lobbyistes	8	8	2,900	98	1	1	Non
Oui	Mesures Canada	7	7	2,600	30	55	15	Non
Non	Delivrance de licence d'utilisation du spectre des radiofréquences et homologation	8	8	68,700	35		64	Non
	• CDOC							Oui
	• Portail du STIT							
	• Spectrum Direct (projet de reconnaissance du GdD)							
Non	Partenariat technologique Canada	7	7	350			20	Non
	Justice Canada							
Non	Bureau d'enregistrement des actions en divorce	8	8	160,220			100	Oui
Oui	Service d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales	7	7	230,000	90	10		Oui
Oui	Saisie-arret pour le paiement de dettes	3	3	6,500			100	Oui
	Parcs Canada							
Non	Système de réservation des terrains de camping de Parcs Canada	6	9	45,000	20	79	1	Non
	Patrimoine canadien							
Oui	Programmes d'appui financier	3	3	4,400			3	Oui
	• Autochtones							
	• Arts et culture							
	• Patrimoine du Canada							
	• Aventur numérique							
	• Multiculturalisme							
	• Langues officielles							
	• Sports							
	• Jeunesse							

Services transactionnels

Niveau de maturité 2005	Services et composantes des services atteints ¹⁾	Niveau de développement		Nombre total de client en 2004	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2004, par mode de prestation des services ²⁾			Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service) ³⁾		Autres mesures du niveau de satisfaction		Sondage récent sur la prestation en direct
		2004	2005		Internet	– RV	– agent	En personne	Poste/fax	en direct		
Développement social Canada												
Non	Régime de pensions du Canada	6	6	198,750	61			39				Non
	• Calculatrice du revenu de retraite canadienne											
	• Autres demandes simplifiées de prestations du RPC	3	4	795,000			52	1	47			
	• Relevé des cotisations en direct	9	9	568,477	46		27		27			
	• Demande simplifiée de prestations de retraite du RPC	7	9	492,618	6		47	1	46			
	• Feuillet de renseignements fiscaux	9	9	69,000	1		49		50			
	• Mon compte de pension – demande et mise à jour	8	9	727,500			46	2	52			Non
Non	Sécurité de la vieillesse (SV)											
	• Demande de supplément du revenu garanti simplifiée et automatisée	3	3	300,000			40	2	58			
	• Demande simplifiée de prestations de SV	8	9	605,175	1		64	1	34			
	• Feuillet de renseignements fiscaux	9	9	69,000	1		49		50			
	• Mon Compte de pension – demande et mise à jour	8	9	675,000			48	5	47			
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada												
Oui	Service de financement des subventions et contributions	7	8	931	75		5	10	10			Non
	• Programme de développement des communautés (PDC)											
	• Programme d'investissement dans l'innovation et les communautés (PIIC)											
	• Programme du réseau de prestation de services (PPPS)											
	• Programme de prêts et d'investissement de DEO (PP)											
	• Rapport des partenaires et Système de mesure de rendement (SMR) de DEO											
	• Programme de diversification de l'économie de l'Ouest (PDEO)											
	• Initiative pour les femmes entrepreneurs (IFE)											
Environnement Canada												
Oui	Règlements et permis	7	7	3,000	80				20			Non
	• Plan d'urgence environnementale											
	• Cartes à mémoire											
Gendarmerie royale du Canada												
Oui	Police fédérale	6	6									Non
	• Projet CHOIX											Non
	• Signaler le crime économique en direct											
Industrie Canada												
Non	Programme de développement des entreprises autochtones	7	7	650	35			15	50			Oui
	• Approbation											
	• Évaluation											
	• Demandes de paiements électroniques											
	• Surveillance											
	• Déclaration d'intention en ligne (demande)	8	8	112,000	40		5	1	54			Non
Non	Faillite et insolvabilité											
	• Impôt sur le revenu	3	3	800					100			Oui
	• Impôt sur la propriété des terres autochtones du Canada											Non
	• Impôt sur les sociétés											
	• Traitement de demande de prêts											
	• Office de la propriété intellectuelle du Canada	8	8	100,000	22				78			Oui
	• Droit d'auteur											
	• Dessin industriel											
	• Produits d'information											

Niveau de maturité 2005 atteint?	Services et compagnies des services	Moyau de développement 2004	2005	Nombre total de clients en 2004	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2004, par mode de prestation des services?	Sondage (télé) auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Autres mesures du niveau de satisfaction	Sondage récent sur la prestation en direct		
Oui	Commission de la fonction publique du Canada Recrutement • Programme fédéral d'expérience de travail étudiant • Recrutement général • Recrutement en technologie de l'information • Infoliel • Recrutement postsecondaire • Site Internet de la CFP • SOS Emplois	8	8	580,521	90	2	8	Non	Non	
Oui	Défense nationale Recrutement des Forces canadiennes Acquisition et soutien du matériel	6	8	25,000	20	5	65	5	Non	Non
Oui	Développement des ressources humaines Canada Programme canadien de prêts aux étudiants • Outils de planification financière • Outils de planification de l'apprentissage • Outils de demande de prêt • Outils de gestion de prêt • Outils de planification de prêt • Outils de remboursement de prêt Services d'assurance-emploi pour les particuliers • Appli-Web • Interdec Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 7 9 7 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100	Non	Non	Non	
Oui	Services d'emploi • Échange électronique de main-CI40d'œuvre • Avantages et mesures de soutien de l'emploi • Programme de financement des services d'emploi • Services pour les travailleurs étrangers • Guichet emplois • Service national d'information sur le marché du travail • Stratégie Employeusesse Service fédéral de médiation et de conciliation Service de transaction de travail • Candidature aux prix d'excellence • Rapport annuel des employeurs concernant les situations hasardeuses • Système de rapports informatisés sur l'équité en matière d'emploi • Rapport du Comité de santé et de sécurité Initiative nationale pour les sans-abri Relève d'emploi sur le Web Numéro d'assurance sociale	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	4 5 4 7 4 4 9 9 9 3 3 5 9 6 6 7 6 4 9 5	364,000	100	100</				

Services transactionnels

Niveau de maturité 2005		Services et composantes des services		Niveau de développement		Nombre total de client en 2004		Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2004, par mode de prestation des services ³				Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?		Autres mesures du niveau de satisfaction		Sondage récent sur la prestation en direct	
				2004		2005		Internet		Téléphone		En personne		Poste/fax			
Agence du revenu du Canada (suite)				8	8	24 283 830	43	3			54		Oui			Oui	
Impôt des particuliers						332 795					100						
• Services de production et de cotisation des déclarations des non-résidents						3 332 247	11			32	57						
• Paiements d'impôt des particuliers							66	6	28								
• Services d'information							18	15	67								
• Accès personnalisé																	
Oui	Services de recours	3	7	62 338	2					98		Oui	Non				
• Demandes d'équité																	
• Demandes d'objections																	
Oui	Décisions	4	4	4 264						100		Oui	Non				
• Décisions sur la TPS et sur la TVH						2 900	15			85							
• Décisions relatives à l'impôt sur le revenu																	
Anciens Combattants Canada																	
Non	Pensions, allocations et soins de santé			380 000	9	71	3	17				Oui	Non				
• Soins de santé				7	7												
• Chèques de pension et d'allocation				7	7												
• Services de prestation et de soins de santé en direct				6	8												
Bureau du Conseil privé																	
Centre des messages de félicitations du Premier ministre	6	6	57 445	24				76				Non	Non			Non	
Centre des armes à feu du Canada																	
Oui	Programme canadien de contrôle des armes à feu	8	8	37 738				29				Non	Non				
• Demandes d'enregistrement des armes à feu						52 407	3		92		5						
• Demandes de transfert d'armes à feu						230 737	20		80								
• Modification des renseignements sur les détenteurs de permis						112 969	10		90								
• Vérification de l'état de votre demande – permis et enregistrement																	
Citoyenneté et Immigration Canada																	
Oui	Intégration des nouveaux arrivants dans la société canadienne	4	4	374 071				50	50			Non	Non				
• ISMRP – Immigration – Système de mesure pour la reddition de comptes concernant les programmes de contribution																	
• LPR – Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés																	
Oui	Protection des réfugiés et d'autres ayant besoin d'être réinstallés	3	3	36 296				99	1			Non	Non				
Non	Sélection des immigrants et des visiteurs au Canada			1 388 906				70	30			Non	Non				
• Changement d'adresse électronique (fonction mise en œuvre en 2001 et non financée à l'heure actuelle)				7	7												
• État de la demande du cyberclient – projet financé par le Conseil du Trésor (exercice financier 2001-2002, 2002-2003)						8	8										
• Paiement électronique – projet financé par le Conseil du Trésor en 2002-2003						8	8										
• Besoins fonctionnels en matière de transactions électroniques – projet financé par le Conseil du Trésor en 2002-2003						3	3										
• Services d'information du regroupement Se rendre au Canada – passerelle financée par le Conseil du Trésor						7	7										
Commerce international Canada																	
Non	Délégué commercial virtuel, gestion électronique des relations avec les clients	5	8	80 000	70			10	20			Oui	Non				

Services transactionnels

Niveau de maturité 2005	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de clients en 2004	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2004, par mode de prestation des services ¹			Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service) ²		Autres mesures du niveau de prestation		Sondage récent sur la prestation en direct
		2004	2005		Interne	Par téléphone	Par fax	En personne	Poste/fax	Satisfaction		
Affaires étrangères Canada												
Non	Services des passeports	6	6	2,500,000				83	17	Non	Non	Non
Affaires indiennes et du Nord Canada												
Non	Programme d'emploi des Autochtones	7	9	10,000	50		10	10	30	Non	Oui	Non
Oui	Gestion et protection de l'environnement	6	6	160	70			15	15	Oui		Non
	• Sites contaminés											
	• Évaluation environnementale											
	• Initiative de développement de la capacité de gestion environnementale											
	• Réservoirs de combustible											
Non	• Sites d'enfouissement des déchets	6	6	2,000	5		60	15	20	Non	Oui	Non
Non	Paiements de transfert aux Premières nations et aux Inuits	7	8	145,000	80			15	5	Oui		Non
Oui	Inscription des Indiens/Certificat du statut d'indien	8	8	3,000	90			5	5	Non	Non	Non
Non	Gestion des terres	5	6	7,000	65		25	5	5	Non	Non	Non
Oui	Gestion des ressources naturelles du Nord	5	7	1,000	80				20	Oui		Non
Agence canadienne de développement international												
Non	Mise en œuvre des programmes	7	8							Non	Oui	Non
	• Espace de travail coopératif	4	4									
	• Attribution des marchés	4	4									
	• Facture électronique	7	7									
	• Paiement électronique	7	7									
	• Présentation électronique de propositions	7	8									
Agence de promotion économique du Canada atlantique												
Non	Fonds de subventions et de contributions	8	8	22,000	70		5	10	15	Oui		Non
Agence des services frontaliers du Canada												
Non	Douanes	8	8		98			2		Oui		Non
	• Douanes pour les entreprises			92,588,099				100				
	• Douanes pour les voyageurs et les passagers											
Agence du revenu du Canada												
Non	Impôt des entreprises	7	8	417,000	44		20	9	27	Oui		Oui
	• Inscription des entreprises											
	• Impôt des sociétés			1,510,607	2				98			
	• Paiements d'impôt des entreprises			8,450	6			42	52			
	• Taxes d'accise et prélèvements spéciaux			2,250,000	3	8		4	85			
	• TPS/TVH			1,361,000	20				80			
	• Déclarations d'information				85	2	13		24			
	• Services d'information			1,500,000	24			52				
	• Remise des retenues à la source et fichier de la paye											
Oui	• Accès personnalisé	4	4	80,838	18		88			Non	Non	Non
	• Organismes de bienfaisance						52		30			
	• Programme des renseignements sur les organismes de bienfaisance								100			
Oui	Prestations visant les familles et les particuliers	7	7			44	40			Oui		Oui
	• Prestations visant les familles et les enfants			12,829,161	16							
	• Services d'identification individuelle			3,000,000	3		62	2	33			
	• Services d'information				27	39	34					

Services d'information

Niveau de maturité 2005	Services et composants des services attendus ¹	Niveau de maturité 2004	Niveau de maturité visé pour 2005	Volume d'interactions entre les clients et le gouvernement par mode de prestation de service en 2004 ²				Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service) ³		Sondage propre à la prestation en direct ⁴		Autres mesures du niveau de satisfaction	
				Internet	Téléphone - RUI	Téléphone - agent	En personne	Poste/fax	Oui	Non	Oui	Non	
Statistique Canada													
Oui	Communication et diffusion	9	9						Oui				
Oui	Relations avec les intervenants	5	5						Non				
Transports Canada													
Non	Sensibilisation aux transports	6	7						Oui		Oui		
	• Accès au site Web Voyage			39,623									
	• Services maritimes en direct			40,000				80					
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada													
Non	Publications en direct du gouvernement du Canada	7	7	2,404,000		29,000		11,000	Non			Non	
Non	Services d'information et des communications	6	6	5,313,000		113,000	26,000		Non			Non	
	• Portail de consultations												
	• Extranet de Conseils et Vérification Canada												
	• e-Contact												
	• Colline du parlement : Un trésor à découvrir												
	• Gestion du contenu Web pour les passerelles et les regroupements												

¹ On considère qu'un service est achevé si le niveau de progression cible pour 2005 a été atteint et que les résultats attendus correspondants ont été mis en place.

Nota : Le modèle du niveau de progression de service a d'abord été mis en place en 2002. Bien que certains services à cette date affichaient peut-être déjà une présence en ligne, on a demandé aux ministères et organismes de mettre à jour leurs plans pour l'ensemble des services en 2003. Il se peut que les services qui portent la mention « achevé » continuent de progresser au-delà de 2005.

Certains des services mentionnés dans le tableau en sont encore à l'étape du développement menant à l'atteinte de leurs objectifs pour 2005. Certains autres ont ajouté certaines fonctions. Ces deux facteurs influent sur le nombre correspondant d'interactions sur Internet en 2003.

Services d'information

Niveau de maturité 2005	Services et composantes des services	Niveau de maturité 2004	Niveau de maturité visé pour 2005	Volume d'interactions entre les clients et le gouvernement par mode de prestation de service en 2004	Volume d'interactions entre les clients et le gouvernement par mode de prestation de service en 2004	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)	Sondage récent auprès des clients (pour la prestation en direct)	Autres mesures du niveau de satisfaction
attenti?)		2004	2005	Internet	Téléphone - RVI	Téléphone - agent	En personne	Par fax
Ressources naturelles Canada								
Non	Accès à l'information et aux services de RNCAN	6	6					Oui
	• Librairies électroniques							
	• Projet de revitalisation d'Internet							
	• Permis, certification, subventions et contributions							
	• Moteur de recherche de RNCAN							
Oui	Applications géographiques: cartes, images par satellite, levés de plans, etc.	9	9	4,500,000				Oui
	• Atlas	9	9					
	• GeoConnexions							
Non	Produits du savoir de RNCAN	4	5					Oui
	• Changement climatique	5	6					
	• Sécurité et protection	5	6					
Non	Données scientifiques et techniques et publications	6	6					Non
	• Développement durable (gestion et protection de nos ressources naturelles)	6	6					
	• Collecte de données scientifiques et de ressources documentaires	6	6					
	• Publication de rapports, de cartes géographiques, d'études, de documents, etc.	6	6					
Santé Canada								
Non	Santé des Premières nations et des Inuits	7	7	1,369,514	24,900	522,900	74,700	496,000
	• Soins primaires aux Premières nations et aux Inuits - Dossier de santé électronique	8	8					
	• Projet fédéral-provincial de télésanté pour les Premières nations et les Inuits	4	6	12,974,907	3,600	40,000	500	60,000
Non	Information sur la santé et gestion du savoir							Non
	• Portail de Santé Canada							
	• Portail ResearchNet.ca des IRSC							
	• Santé Canada - Prestation de services de santé en direct	5	5					Oui
Oui	Promotion de la santé	6	7					Oui
Non	Protection de la santé							
	• Réseau canadien de la santé							
	• Réseau mondial d'intelligence santé publique							
	• Système de contrôle des permis d'importation des agents anthropopathogènes							
	• Système national de surveillance du diabète							
	• Réseau de surveillance médicale au Canada							
	• Système en direct de déclaration des cosmétiques							
	• Système électronique de réglementation de l'ARLA							
	• Sécurité des milieux							
	• Rationalisation de la prestation des services à l'aide de la collaboration électronique							
Sécurité publique et Protection civile Canada								
Oui	Protection des infrastructures essentielles	5	6	675,000				Oui

Services d'information

Niveau de maturité 2005	Services et composantes des services attendus?												Niveau de maturité de 2004	Niveau de maturité visé pour 2005	Volume d'interactions entre les clients et le gouvernement par mode de prestation de service en 2004:					Sondage présent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage présent auprès de la prestation en direct?	Autres mesures du niveau de satisfaction
														Internet	Téléphone - RV	Téléphone - agent	En personne	Poste/fax				
Patrimoine canadien																						
Oui	Citoyenneté active et participation communautaire																			Oui	Oui	
	• Portail de consultation																					
	• Consultations électroniques																					
Oui	Contenu canadien (savoir et information)																			Oui	Oui	
	• Institut canadien de conservation	6				6								283,045		3,000		275		20		
	• Réseau canadien d'information sur le patrimoine	6				6								1,499,000		1,282		581		152		
	• Préserver mon patrimoine	6				6								191,040		6,252				800		
	• Musée virtuel du Canada	6				6								9,750,000								
Oui	Participation et engagement dans le domaine culturel																			Non	Oui	Oui
	• Observatoire culturel canadien (lancé à la mi-novembre 2003)	8				8								138,216								
	• Culture.ca (Passerelle de Culture Canada)	5				6								1,802,900								
Pêches et Océans Canada																						
Non	Portail de Pêches et Océans					5								200,000							Non	Oui
Non	Information sur la sécurité maritime					4															Non	Non
	• Avadepth																					
	• Avis nationaux aux navigateurs																					
	• Avis à la navigation (régional)																					
	• Ports pour petits bateaux																					
	• Prédications du niveau de la marée et de l'eau																					
Non	Comprendre les eaux et les ressources aquatiques du Canada					4								169,000				4,000		1,000		1,000
	• Services d'information sur l'environnement																					
	• Données statistiques sur les pêches																					
	• Outil de repérage des activités du programme des océans																					
	• Services d'information sur les ressources renouvelables																					
	• Services d'information scientifique																					
Non																						
Ressources humaines et Développement des compétences Canada																						
Oui	Subvention canadienne pour l'épargne-études					6								120,000		2,000		20,000		1,000		Non
	• Calculateur du coût des études postsecondaires					6																Non
	• Formulaires					3																
	• Formation des promoteurs					5																

Services d'information

Niveau de maturité 2005 atteint?	Services et compétences des services		Niveau de maturité 2004	Niveau de maturité visé pour 2005	Volume d'interactions entre les clients et le gouvernement par mode de prestation de service en 2004?		Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble des services)?		Sondage propre à la prestation en direct?		Autres mesures du niveau de satisfaction	
					Internet	Téléphone – RV	Téléphone – agent	En personne	Poste/fax			
Industrie Canada												
Oui	Produits de renseignements commerciaux - Stratégis		8	8	15,552,122		19,229		19,229	Oui	Oui	
	• Information pour les consommateurs											
	• Répertoire d'entreprises canadiennes											
	• Analyse économique et information statistique											
	• Information pour l'emploi et l'apprentissage											
	• Information sur les secteurs de l'industrie											
	• Information sur la recherche, la technologie et l'innovation											
	• Information sur le commerce et l'investissement											
	• Information sur le soutien à l'entreprise et le financement											
	• Information sur la recherche, la technologie et l'innovation											
Oui	Centres de services aux entreprises du Canada		7	7	5,560,000	25,000	147,000	113,000	19,000	Oui	Oui	
	• Système d'aide au démarrage d'une entreprise											
	• Système de renseignements commerciaux											
	• Plan d'affaires interactif											
	• Sites Web des CSEC nationaux et provinciaux											
	• Atelier en ligne sur la petite entreprise											
	• Regroupement Règlementation											
Oui	Services aux consommateurs		8	8	589,000		200			Oui	Oui	
	• A. BC - Site Web du Carrefour des consommateurs											
	• B. Passerelle d'information pour les consommateurs canadiens											
	• C. Réception et distribution des plaintes											
	• D. BC. Programme de subventions et de contributions											
Oui	Système de recherche de dénominations		9	9	170,000					Non	Oui	
Oui	Applications de l'autoroute de l'information		6	6	339,500		3,500	3,500	3,500	Non	Non	
	• Large bande pour le développement rural et du Nord											
	• Canada en direct											
	• Contenu canadien en direct											
	• Un Canada branché sur le monde											
	• Prix d'excellence du premier ministre, Semaine de la TI et camps ISE											
	• Collectivités ingénieuses											
Justice Canada												
Non	Système de gestion de l'information sur les lois		6	6	3,200,000					Non		Oui
Oui	Consultations en direct auprès du public		5	5						Non		
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international												
Oui	Aide aux Canadiens à l'étranger		4	4	830,000		1,030,000	1,250,000	2,800	Oui		
Oui	Services de diplomatie ouverte		4	4	3,300,000					Non		

Gouvernement en direct
2005

Services d'information

Niveau de maturité 2005	Services et composants des services	Niveau de maturité 2004	Niveau de maturité visé pour 2005	Volumen d'interactions entre les clients et le gouvernement par mode de prestation de service en 2004 : Téléphone – Agent – RVV – Agent En personne Poste/fax	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage propre à la prestation en direct?	Autres mesures de niveau de satisfaction	
Affaires indiennes et du Nord Canada								
Non	Gestion de protection de l'environnement du Nord	4	5	28,500	1,000	200	300	Non
Non	Accès en direct à l'information ministérielle	6	7	500,000	25,000	300	500	Oui
Agence canadienne de développement international								
Non	Elaboration des politiques et consultation	7	7					Non
	• Consultations électroniques							
	• Réseaux du savoir	8	8					
Non	Renseignements sur les politiques et les programmes offerts sur le Web	6	6					Non
Agence de promotion économique du Canada atlantique								
Non	Partage et échange d'information	7	8	350,000	68,000	23,000	14,000	Oui
Agriculture et Agroalimentaire Canada								
Non	Commerce agroalimentaire	7	8	1,745,746			2,500	Non
	• Pomme Canada- promotion à l'étranger et produits cultivés au Canada							
	• Bulletin d'information par télécopieur							
	• Préparation permettant aux exportateurs de participer à certains marchés d'exportation							
	• Fruits de mer : promotion de la disponibilité et des attributs canadiens auprès des acheteurs de fruits de mer à l'étranger							
	• Formation et orientation des exportateurs	4	4	2,946,941	175,000	150	75,000	Oui
Oui	Gestion des risques d'entrepriser	3	3	2,946,941				Non
Oui	Salubrité et qualité des aliments	3	3	10,382				Non
Oui	Renseignements sur les terres et les eaux du Canada	3	3					Oui
Non	Recherche et développement scientifiques	6	7					Oui
Anciens Combattants Canada								
Non	Le Canada se souvient	4	4	820,000		2,145,000	1,600	Non
	• Mobilisation des collectivités							
	• Monuments commémoratifs nationaux et internationaux							
	• Information publique et recherche							
Bureau du Conseil privé								
Oui	Correspondance du Premier ministre	5	5					Non
Oui	Site Web du Bureau du Conseil privé	5	5					Non
Citoyenneté et Immigration Canada								
Oui	Gestion de l'accès au Canada	4	4					Non
Conseil du Trésor du Canada, Secrétariat								
Non	Information sur la gestion du gouvernement fédéral	5	6	113,811,781	11,400		7,945	Non
	• Budget des dépenses en direct	5	6					
	• Nouveau site Web du SCT	6	7					

Transaction (actif/passif)

7. **Réalisation partielle :** Les clients peuvent effectuer une transaction en direct; une obligation entre alors en vigueur entre eux et le prestataire du service.

Cette transaction est partielle (par exemple, les clients peuvent remplir une demande en direct mais doivent avoir recours aux méthodes traditionnelles pour produire les documents à l'appui ou pour traiter la demande) ou encore elle n'est pas offerte à tous (par exemple, la transaction est au stade des essais pilotes ou elle est mise en place graduellement).

8. **Réalisation complète :** Tous les clients peuvent réaliser en entier et en direct une transaction comportant une obligation. Cependant, la confirmation de la transaction n'a lieu que plus tard et peut se faire par des méthodes traditionnelles.

9. **Réalisation complète en temps réel :** Tous les clients peuvent réaliser en entier et en temps réel une transaction comportant une obligation depuis le site Web du prestataire du service. La confirmation de la transaction est instantanée et elle est transmise en direct ou par courtiel.

Dans bien des cas, toutefois, les clients doivent toujours avoir recours aux méthodes traditionnelles pour accéder à ces documents.

3. Référence raisonnablement complète :

Un ensemble raisonnablement complet de ces documents de base est offert en ligne. De plus, on envisage ou développe des processus afin de s'assurer que l'information proposée en direct est correctement gérée

Interaction (actif/passif)

4. Communication partielle : Certains clients

peuvent communiquer en direct avec le prestataire du service. Par exemple, ils peuvent transmettre des formulaires ou des documents de base. Il n'y a toutefois aucune confirmation à cet égard et les clients reçoivent les détails de toute question en suspens par les méthodes traditionnelles.

5. Communication complète : Tous les clients

peuvent communiquer en direct avec le prestataire du service. De plus, certains outils interactifs offerts en direct permettent de répondre aux demandes de renseignements, mais les méthodes traditionnelles constituent toujours une source importante d'information et d'orientation.

6. Interaction raisonnablement complète : Tous les

clients peuvent transmettre un éventail complet de renseignements se rapportant à leur transaction et recevoir des réponses personnelles en fonction des données transmises, s'il y a lieu. Un ensemble raisonnablement complet d'outils interactifs en place permet de répondre en direct aux demandes de renseignements. Des fonctions de navigation en direct et automatisées facilitent l'utilisation des services en direct, le cas échéant. Des systèmes de gestion du courtiel en place prennent en compte l'augmentation du volume de la correspondance.

aisément compris du groupe de clients auquel il s'adresse. De plus, on se sert de différents supports pour communiquer l'information et on réalise des portails spécialisés au besoin. En outre, une certaine interaction en direct entre les clients et les prestataires de services est possible. Par exemple, les clients peuvent transmettre des demandes portant sur des rapports, des enquêtes, etc., et recevoir automa-
 tiquement un avis de confirmation de réception. D'autres outils interactifs sont proposés en direct, mais on répond à la plupart des questions posées par des méthodes traditionnelles.

6. Outils interactifs : Les clients peuvent se servir d'un éventail complet d'outils interactifs pour la réception d'une information sur mesure en direct. Il peut notamment s'agir de fonctions d'interrogation de base de données (par exemple pour les demandes comportant un croisement de données), de calculatrices, d'outils de correspondance, de systèmes de réponse intelligents, de fonctions de discussion en temps réel, etc. Des outils de navigation en direct et automatisés facilitent l'utilisation des services en direct le cas échéant. On a prévu des systèmes de gestion du courriel qui prennent en compte l'augmentation du volume de la correspondance, y compris le nombre de plus en plus élevé de questions précises découlant de l'offre de renseignements plus variés.

Offre d'un accès à l'information défini par le client (extraction)

7. Profils personnalisés : Les clients peuvent établir plusieurs profils en direct et recevoir de l'information en fonction de ces profils. Sous réserve des directives en matière de protection de la vie privée, ils peuvent également recevoir des suggestions automatisées, des mises à jour et d'autres renseignements en fonction de leurs antécédents d'utilisateur, des tendances d'utilisation, etc.

Outil d'autoévaluation – Services transactionnels

Publication (passif/passif)

1. Présence sur le Web : Une information sommaire sur le service est offerte en direct, par exemple les coordonnées des personnes-ressources, l'emplacement des bureaux et les heures de service, une description générale du service, etc.

2. Référence de base : Certains documents de base se rapportant au service sont offerts en direct, par exemple sur les politiques, les règlements, les lois, les formulaires les plus couramment utilisés, etc.

8. Synthèse partielle : Les différents clients peuvent se prévaloir de fonctions partielles d'extraction de l'information de diverses sources en direct, et ils disposent de certains outils permettant de combiner les renseignements ou de faire une synthèse dans le but de créer de nouveaux produits d'information.

9. Synthèse raisonnablement complète : Les différents clients peuvent se prévaloir de fonctions d'extraction raisonnablement complètes pour extraire l'information de diverses sources et en faire une synthèse, ce qui leur permet de réaliser une recherche détaillée en direct. Ils ont accès à des renseignements plus complets et plus fiables sur des objectifs de politique généraux ou sur des aspects sociaux, par exemple des collectivités plus sûres, un environnement plus sain, etc. Cette information ne comprend pas seulement les tendances de haut niveau et d'autres données sommaires, mais également les rapports qui sont à la source de ces sommaires, des données brutes et d'autres renseignements sur les programmes particuliers qui, croit-on, contribuent à l'atteinte de ces objectifs. Non seulement on dispose de plusieurs niveaux d'information, mais les clients sont également en mesure de choisir le niveau qui leur convient, ce qui favorise une plus grande transparence, une responsabilité accrue et un engagement renforcé.

La présente annexe renferme une série de renseignements sur les services que les ministères et les organismes sont en train d'élaborer dans le cadre de l'initiative du Gouvernement en direct (GED) – ceux qui ont atteint le niveau de maturité prévu pour 2005, le niveau de fonctionnalité actuellement offert aux clients et les objectifs établis pour 2005, le taux d'adhésion aux services et si ces derniers ont ou non récemment fait l'objet d'une enquête sur la satisfaction de la clientèle. Les niveaux de maturité prévus pour 2005 seront une mesure importante pour l'évaluation de l'Initiative GED et l'évaluation du rendement du Gouvernement du Canada pour la prestation en direct des 130 services fédéraux les plus utilisés.

On se sert de l'outil d'autoévaluation suivant pour établir les niveaux de fonctionnalité actuels et prévus et pour en faire rapport :

Outil d'autoévaluation – Services d'information Publication d'information élémentaire (transmission)

1. **Présence sur le Web :** Une information sommaire sur le service est offerte en direct, par exemple les coordonnées des personnes-ressources, l'adresse des bureaux et les heures d'ouverture, une description générale du service, etc.

5. **Fragmentation :** Les clients sont de plus en plus répartis en sous-groupes et l'information est de plus en plus adaptée à ceux-ci, en fonction d'un large éventail de caractéristiques d'utilisateur. Le texte est rédigé dans un langage simple pouvant être

4. **Enrichissement des fonds :** L'information est de plus en plus offerte en direct, en réponse aux besoins et aux demandes des clients. On s'efforce de mettre à la disposition des clients des renseignements qu'ils auraient autrement de la difficulté à obtenir, qui sont dissimulés ou qui ne sont pas offerts par les méthodes traditionnelles. De plus, on met en place des processus de sorte que l'information proposée en direct soit exacte et à jour.

Personnalisation des fonds de renseignements (transmission/extraction)

3. **Référence raisonnablement complète :** Un ensemble raisonnablement complet de ces documents de base est offert en direct. De plus, on envisage ou développe des processus afin de s'assurer que l'information en direct est correctement gérée, exacte et à jour (par le recours à des systèmes de gestion du contenu par exemple).

2. **Référence de base :** Certains documents de base sont offerts en direct. Dans bien des cas, toutefois, les clients doivent toujours accéder à ces documents par des méthodes traditionnelles.

Passerelles et portails

Le Site du Canada comprend le portail

suyant :

+ Au sujet du Canada

La passerelle des Canadiens comprend les

portails suivants :

+ Cartes d'identité

+ Culture, patrimoine et loisirs

+ Économie

+ Emplois, travailleurs, formation et carrières

+ Environnement, ressources naturelles, pêches

et agriculture

+ Impôts et taxes

+ Information pour les consommateurs

+ Les aînés

+ Les Autochtones

+ Les Canadiens vivant à l'étranger

+ Les enfants

+ Les jeunes

+ Les nouveaux arrivants au Canada

+ Les personnes handicapées

+ Prestations financières

+ Santé

+ Sciences et technologie

+ Sécurité publique

+ Services aux régions rurales et éloignées

+ Voyages au Canada et à l'étranger

La passerelle des entreprises comprend les

portails suivants :

+ Affaires électroniques

+ Démarrage d'entreprise

+ Exportation

+ Importation

+ Financement

+ Gestion des ressources humaines

+ Impôts et taxes

+ Innovation/recherche et développement/technologie

+ Règlements

+ Statistiques et analyses des entreprises

+ Vendre au gouvernement/Appels d'offres

La passerelle des non-Canadiens comprend les portails suivants :

+ Faire des affaires avec le Canada

+ Le Canada et le monde

+ Se rendre au Canada

Sécurité et gestion des biens d'information

Médaille d'or
Centre d'information de la Défense nationale sur les mines, Ministère de la défense nationale

Médaille d'or
Système informatisé de dactyloscopie de Transports Canada (SIDTC), Transports Canada

Gestion de l'information stratégique

Médaille d'or
Système de gestion de la correspondance des cadres (SGCC), Agriculture et Agroalimentaire Canada

Réaliser le cyber-gouvernement au Canada

Médaille d'or
Poste d'accès de services aux citoyens (PASC), Développement social Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Médaille d'argent
Intégrité des Numéros d'assurance sociale (NAS) et Services d'authentification - Service de confirmation d'identité, Développement social Canada

Projets innovateurs pangouvernementaux du cyber-gouvernement

Médaille d'or
Partenariat canadien sur les services aux aînés (Phase I – Projet pilote), Anciens Combattants Canada

Médaille de bronze
Vérification du Revenu (VR), Agence du revenu du Canada

Mise en oeuvre de projets de la TI de moyenne et grande taille

Médaille d'or
La Voie de communication protégée (VCP), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada en collaboration avec le Centre de la sécurité des télécommunications, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Agence du revenu du Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Développement social Canada

Projets pilotes innovateurs sur le cyber-gouvernement

Médaille d'or
L'Observatoire culturel canadien, Patrimoine canadien

Lauréats de GTEC

GTEC est une conférence annuelle d'une semaine qui réunit des gestionnaires de programmes et des développeurs de technologies de l'information de tous les ordres de gouvernement et du secteur privé du Canada. On y décerne une série de prix de distinction pour souligner l'excellence et l'innovation dans la facilitation et la gestion du cybergouvernement au sein du secteur public. Voici une liste des services fédéraux qui ont été médaillés en 2004 :

Amélioration des services à la population et aux entreprises

Médaille d'or

Relevé d'emploi sur le web (RE Web), Développement social Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Médaille d'argent

Équipe de la déclaration électronique du prestataire par Internet (InterDec) de l'assurance-emploi, Développement social Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Médaille d'argent

Prestations du Canada, Développement social Canada

Médaille de bronze

CANPASS Air, Agence des services frontaliers du Canada

Amélioration du fonctionnement du gouvernement

Médaille d'or

Système de Télécommunication du Haut Arctique II, Ministère de la Défense nationale

Médaille d'argent

Système d'information – Sécurité et police militaire, Ministère de la Défense nationale

Médaille de bronze

WBRO (Outil d'approvisionnement électronique), Agence du revenu du Canada

Ministère	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
Santé Canada	790	7,501	3,615	3,970	5,590	75	21,541
Passerelles et portails	0	1,672	500	0	0	0	2,172
Prestation de services en direct	790	5,829	3,115	3,970	5,590	75	19,369
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	16,347	31,604	25,721	30,253	11,395	1,705	117,025
Infrastructure commune	11,284	31,104	11,851	13,500	5,612	0	73,351
protégée	0	0	870	800	0	0	1,670
Passerelles et portails	0	0	0	0	0	0	0
Prestation de services en direct	0	0	0	2,953	1,985	0	4,938
Analyse de rentabilité	0	0	0	0	0	0	0
Politiques et normes	5,063	500	13,000	13,000	3,978	1,705	37,066
Sécurité publique et de la	0	0	0	0	300	0	300
Protection civile Canada	0	0	0	0	300	0	300
Passerelles et portails	0	0	0	0	0	0	0
Service correctionnel du Canada	0	0	0	0	94	50	144
Prestation de services en direct	0	0	0	0	94	50	144
Solliciteur général	0	501	15	535	0	0	1,051
Passerelles et portails	0	200	15	535	0	0	750
Prestation de services en direct	0	301	0	0	0	0	301
Statistique Canada	55	3,157	1,600	1,800	3,056	1,104	10,772
Passerelles et portails	55	554	0	0	205	0	814
Prestation de services en direct	0	2,603	1,600	1,800	2,851	1,104	9,958
Transports Canada	0	300	0	0	0	0	300
Passerelles et portails	0	0	0	0	0	0	0
Prestation de services en direct	0	300	0	0	0	0	300
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	21,069	89,330	98,007	124,810	87,346	4,935	425,497
Infrastructure commune	15,641	69,294	93,830	117,050	73,798	0	363,225
protégée	0	3,622	3,600	2,862	2,883	0	14,166
Prestation de services en direct	1,806	16,436	2,977	4,898	2,963	2,140	31,220
Politiques et normes	0	0	0	0	0	0	0
Tribunal canadien du commerce extérieur	0	0	0	0	68	68	136
Prestation de services en direct	0	0	0	0	68	68	136
FONDS À TRANSFÉRER AUX MINISTÈRES ET ORGANISMES	0	0	0	0	0	26,306	26,306
Infrastructure commune	0	0	0	0	0	0	0
protégée	0	0	0	0	0	0	0
Passerelles et portails	0	0	0	0	0	0	0
Prestation de services en direct	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	51,566	224,394	193,366	225,671	143,301	41,702	880,000

Ministère	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
Développement des ressources humaines Canada	1,879	32,194	18,650	20,581	0	0	73,304
Passerelles et portails	328	7,203	3,650	5,081	0	0	16,262
Prestation de services en direct	1,551	24,991	15,000	15,500	0	0	57,042
Développement économique Canada pour les régions du Québec	0	25	0	0	0	0	25
Prestation de services en direct	0	25	0	0	0	0	25
Développement social Canada	0	0	0	0	3,808	0	3,808
Passerelles et portails	0	0	0	0	3,058	0	3,058
Prestation de services en direct	0	0	0	0	750	0	750
Environnement Canada	0	1,000	20	0	878	1,442	3,340
Passerelles et portails	0	1,000	20	0	0	0	1,020
Prestation de services en direct	0	0	0	0	878	1,442	2,320
Industrie Canada	1,407	7,886	3,000	6,010	5,962	1,448	25,713
Passerelles et portails	782	2,007	2,800	2,854	3,359	0	11,802
Prestation de services en direct	625	5,879	0	3,156	2,603	1,448	13,711
Analyse de rentabilité			200	0	0	0	200
Instituts de recherche en santé du Canada	0	352	0	0	0	0	352
Passerelles et portails	0	132	0	0	0	0	132
Prestation de services en direct	0	220	0	0	0	0	220
Justice Canada	0	1,360	2,636	2,997	129	0	7,122
Passerelles et portails	0	660	65	0	0	0	725
Prestation de services en direct	0	700	2,571	2,997	129	0	6,397
Parcs Canada	0	850	0	0	0	0	850
Prestation de services en direct	0	850	0	0	0	0	850
Patrimoine canadien	90	2,481	240	683	416	0	3,910
Passerelles et portails	0	400	40	283	416	0	1,139
Prestation de services en direct	90	2,081	200	400	0	0	2,771
Pêches et Océans Canada	0	0	0	0	84	30	114
Prestation de services en direct	0	0	0	0	84	30	114
Ressources humaines et compétences Canada	0	0	0	0	2,350	0	2,350
Passerelles et portails	0	0	0	0	1,900	0	1,900
Prestation de services en direct	0	0	0	0	450	0	450
Ressources Naturelles Canada	0	300	200	555	836	75	1,916
Passerelles et portails	0	0	0	555	525	0	1,080
Prestation de services en direct	0	300	0	0	331	75	706
Analyse de rentabilité				0	0	0	200

Ministère	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
Agence du revenu du Canada					6,153	407	6,560
Prestation de services en direct					6,153	407	6,560
Agriculture et							
Agroalimentaire Canada	0	4,939	400	0	75	0	5,414
Passerelles et portails	0	612	400	0	0	0	1,012
Prestation de services en direct	0	4,327	0	0	75	0	4,402
Anciens Combattants Canada	152	3,818	2,950	2,483	3,317	1,750	14,470
Passerelles et portails	152	1,818	800	583	837	0	4,190
Prestation de services en direct	0	2,000	1,750	1,900	2,480	1,750	9,880
Analyse de rentabilité	0	0	400	0	0	0	400
Bibliothèque et Archives Canada	0	0	0	0	250	125	375
Prestation de services en direct	0	0	0	0	250	125	375
Bureau canadien d'enquête							
sur les accidents de transport							
et de la sécurité des transports	0	0	0	0	140	0	140
Prestation de services en direct	0	0	0	0	140	0	140
Bureau du commissaire							
à la magistrature fédérale	0	0	0	0	50	0	50
Prestation de services en direct	0	0	0	0	50	0	50
Bureau du commissaire							
aux langues officielles	0	0	0	0	50	0	50
Prestation de services en direct	0	0	0	0	50	0	50
Commerce International Canada	0	0	0	0	565	0	565
Passerelles et portails	0	0	0	0	565	0	565
Communication Canada	0	0	3,970	2,915	100	0	6,985
Passerelles et portails	0	0	2,970	1,615	0	0	4,585
Prestation de services en direct	0	0	1,000	1,300	100	0	2,400
Analyse de rentabilité	0	0	0	0	0	0	0
Cour fédérale du Canada	50	150	0	0	0	0	200
Prestation de services en direct	50	150	0	0	0	0	200
Cour suprême du Canada	0	375	0	0	0	0	375
Prestation de services en direct	0	375	0	0	0	0	375
Défense nationale/Centre							
de la sécurité des	5,565	10,335	10,050	6,350	0	0	32,300
télécommunications							
Infrastructure commune	5,565	10,335	10,050	6,350	0	0	32,300
protégée							

ANNEXE A

Financement central de l'Initiative du Gouvernement en direct*

Affectation des fonds centraux par composante (en date du 31 janvier 2005)

Composante	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
Infrastructure commune	32,490	110,733	115,731	136,900	79,410	0	475,264
protégée							
Passerelles et portails	5,341	23,945	16,400	17,745	16,400	15,455	95,286
Prestation de services en direct	8,672	89,216	48,235	58,026	35,991	21,747	261,887
Politiques et normes	5,063	500	13,000	13,000	11,500	4,500	47,563
Total	51,566	224,394	193,366	225,671	143,301	41,702	880,000

En milliers de dollars

Affectation des fonds centraux par ministère, organisme et composante
(en date du 31 janvier 2005)

Ministère	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	TOTAL
Affaires étrangères Canada	0	0	0	0	3,853	245	4,098
Passerelles et portails	0	0	0	0	1,520	0	1,520
Prestation de services en direct	0	0	0	0	2,333	245	2,578
Affaires étrangères et commerce international Canada	431	5,535	3,270	4,153	5,528	1,917	20,834
Passerelles et portails	402	2,932	2,370	1,929	0	0	7,633
Prestation de services en direct	29	2,603	900	2,224	5,528	1,917	13,201
Affaires indiennes et du Nord	0	3,300	2,263	1,973	450	0	7,986
Passerelles et portails	0	0	300	348	450	0	1,098
Prestation de services en direct	0	3,300	1,763	1,500	0	0	6,563
Analyse de rentabilité				200	125	0	325
Agence canadienne d'inspection des aliments	0	0	0	0	56	20	76
Prestation de services en direct	0	0	0	0	56	20	76
Agence des douanes et du revenu du Canada	3,345	15,330	15,029	14,803	0	0	48,507
Passerelles et portails	0	0	0	0	0	0	0
Prestation de services en direct	3,345	15,330	14,829	14,803	0	0	48,307
Analyse de rentabilité	0	0	0	0	0	0	0

* Toute divergence entre les données publiées dans le présent rapport et celles publiées dans les versions antérieures est attribuable aux ajustements administratifs qui ont été apportés comme suite au transfert de la responsabilité pour l'Initiative du Gouvernement en direct du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada en décembre 2003.

Vision des services pour les Canadiens

- Les Canadiens – à titre de clients, de citoyens et de contribuables – bénéficieront des services publics les mieux gérés grâce à un gouvernement qui :
 - prévoit les besoins, les attentes, les préférences et les priorités de ses clients et qui réagit en conséquence;
 - amorce un dialogue multidimensionnel, apprend constamment des citoyens et met à leur disposition les connaissances dont ils ont besoin pour participer pleinement à la société;
 - s'assure que les services et les programmes sont rationalisés, simples, efficaces et intégrés, qu'ils demeurent ciblés et pertinents et qu'ils sont harmonisés entre les divers ordres de gouvernement.

Vision des services pour les entreprises

- Les services aux entreprises contribuent à la productivité, à la compétitivité et au rendement des entreprises et du gouvernement :
 - en aidant les entreprises à réussir dans un contexte de mondialisation de l'économie;
 - en éliminant les obstacles à l'innovation et à la productivité;
 - en réduisant la complexité et les coûts liés aux rapports avec le gouvernement et à la conformité aux exigences prescrites;
 - en créant des possibilités de partenariats et de réseautage fructueux;
 - en favorisant un marché juste et équitable;
 - en rendant le gouvernement plus efficient dans la prestation des services aux entreprises.

Vision des services pour les clients internationaux

- Le Canada sera un chef de file mondial dans la prestation de services s'adressant aux clients internationaux. Nous défendrons les intérêts stratégiques du Canada en œuvre avec le plus d'efficacité et d'efficience possible, à titre de gouvernement unique, un ensemble intégré de programmes et de services multimodaux pour nos clients internationaux. Les résultats se mesureront à l'avantage réel que le Canada en retirera et ils seront obtenus grâce à un gouvernement qui :
 - établit des points de service intégrés et unifiés à l'échelle du gouvernement pour les services par téléphone, sur Internet et en personne, de manière à produire une efficience, une accessibilité, une souplesse et des normes d'excellence de calibre mondial;
 - s'assure que les services et les programmes sont rationalisés, accessibles, intégrés, ciblés, pertinents et décloisonnés à l'échelle des administrations;
 - se présente uniformément aux publics internationaux ciblés.

Que nous réserve l'avenir?

L'objectif à long terme du gouvernement consiste à transformer l'ensemble des services offerts. Cet objectif oblige à apporter des améliorations considérables à la qualité et à la prestation des services gouvernementaux offerts aux citoyens canadiens, aux entreprises et aux clients internationaux et à réinventer les rouages internes du gouvernement pour réaliser des économies et accroître la transparence. En 2004, l'Initiative du GED a contribué largement à faire progresser ce dossier en élaborant trois nouvelles visions des services pour chacun des trois principaux groupes de clients dans le cadre de la transformation des services que planifie le gouvernement du Canada. Chacun de ces publics cibles est servi par l'une des trois passerelles du Site du Canada (Canadiens [Canadiens et résidents], Non-Canadiens [International] et Entreprises canadiennes). L'Initiative du GED s'est révélée un catalyseur dans la formulation des visions proposées, en collaboration avec le SCT et les principaux ministères.

Le gouvernement du Canada poursuit sur sa lancée pour concrétiser une série de principes relatifs à la transformation de ses services (à savoir, l'augmentation de la satisfaction des clients, des responsabilités claires, la transparence, la saine gestion des deniers publics, etc.). L'Initiative du GED a joué jusqu'à maintenant un rôle prépondérant pour placer cette transformation à l'avant-plan selon le point de vue opérationnel, et le SCT a largement contribué à définir les outils nécessaires pour réaliser la transformation du Canada vise à tirer parti des compétences acquises selon le point de vue des politiques. Le gouvernement dans le cadre de l'Initiative du GED pour assurer le succès de la transition vers la transformation des services.

Dans la foulée du GED : les pierres d'assise de la voie à suivre

L'Initiative du GED doit prendre fin au terme de l'exercice financier 2005-2006. Les investissements qui ont été consacrés à cette initiative jusqu'à maintenant ont permis d'accroître la disponibilité des 130 services gouvernementaux les plus souvent utilisés, ce qui est pratique pour les clients et ce qui permet d'améliorer la fonctionnalité globale des services. L'Initiative du GED permet aussi aux ministères et aux organismes de repenser le principe même de la prestation des services, en insistant sur la nécessité d'intégrer et de rationaliser les services offerts à l'heure actuelle pour créer des partenariats avec les intervenants dans le secteur public comme dans le secteur privé. L'accélération des services, la réduction de la complexité et/ou du nombre des démarches relatives aux programmes et les économies réalisées sur les coûts pour les clients comme pour le gouvernement sont au nombre des avantages évoqués dans les rapports portant sur un certain nombre de services du GED. Dans le cadre de l'évolution de son programme de transformation des services, le gouvernement entend faire fructifier au maximum ces avantages pour les clients et les contribuables, en veillant à ce que le GED constitue, pour les citoyens canadiens, un mode de prestation de services de prédilection solide et sécuritaire.

Le Bureau exerce une surveillance et assure le dépannage de tous les projets financiers dans le cadre du GED. Il cerne les problèmes communs ou horizontaux et élabore des stratégies d'atténuation des risques, en plus de fournir régulièrement des rapports d'étape sur l'Initiative du GED.

Il coordonne l'élaboration du Rapport et du cadre d'évaluation du GED et apporte son concours à l'établissement du rapport « Mesure du rendement du Secrétaire du Conseil du Trésor (http://www.cio-dpi.gc.ca/si-as/performance/performance03_f.asp). Il procède à l'analyse approfondie nécessaire pour rédiger et produire le rapport sur le GED déposé chaque année au Parlement.

Le Bureau produit la publication *Le GED en bref* et exerce différentes activités de communication et de rayonnement.

Le Bureau devrait produire le rapport final de l'Initiative du GED à la fin de l'exercice financier 2005-2006.



Le Bureau de gestion du changement (BGC), qui exerce ses activités dans une structure de régie de « champions », structure dirigée par les collectivités intéressées, a élaboré un nouvel ensemble intégré d'outils et de procédures éprouvées pour résoudre plus efficacement, dans la fonction publique, les problèmes de gestion des ressources humaines. Ce modèle se fonde sur les profils de compétences établis et sur l'engagement des collectivités visées et peut facilement s'adapter à l'évolution des besoins à l'égard des ressources humaines et au sein des organisations.

En collaboration avec les ministères, les organismes et les collectivités stratégiques de l'État, le BGC a façonné un modèle de gestion des ressources humaines qui fait appel au leadership à tous les échelons, en mettant l'accent sur les gestionnaires qui gèrent les processus d'exécution. Cette approche favorise l'adoption d'un point de vue horizontal pour l'ensemble du gouvernement dans le respect des responsabilités verticales des ministères et des organismes. Cette approche amène également les ministères à harmoniser les investissements qu'ils consacrent à leurs efforts avec les grands objectifs du gouvernement du Canada.

Ces mesures innovantes ont un effet direct sur l'amélioration des services offerts aux citoyens canadiens, en améliorant la gestion et l'efficacité du système de prestation de services.

Bureau de l'Initiative du GED – Point de convergence

Le Bureau de l'Initiative du GED réunit les données et surveille les progrès accomplis pour les 130 services gouvernementaux auxquels les citoyens font le plus souvent appel. Ce bureau consulte les intervenants, élabore des bases de données, appuie la collectivité interministérielle, effectue des analyses, établit des rapports et exploite le Bureau d'information du GED pour les ministères et les organismes fédéraux.

En coulisses

Le succès reconnu du GED dépend de nombreux facteurs; les employés qui travaillent en coulisse sont les principaux artisans de cette réussite, et les programmes qui les appuient sont au nombre des facteurs les plus importants. Voici certains mécanismes qui ont été mis en place pour assurer le succès de la mise en œuvre du GED.

Normalisation des sites Internet (NSI)

Le SCT, aidé d'un groupe de travail interministériel, a élaboré une série de normes et de lignes directrices, regroupées sous le titre « Normalisation des sites Internet » (NSI), pour permettre d'identifier sans

difficulté le gouvernement du Canada sur le Web. Grâce à ces normes et à ces lignes directrices, les institutions du gouvernement du Canada peuvent également s'assurer que l'information et les services offerts sur les sites Web de l'État sont évidents et facilement reconnaissables. La NSI permet aussi de

s'assurer que les éléments de l'identité et le contenu sont offerts dans les deux langues officielles, qu'ils sont accessibles pour les personnes handicapées, qu'ils existent dans différentes technologies et qu'ils respectent la vie privée et les renseignements personnels des citoyens.

Outil de mesures communes (OMC)

Il s'agit d'un outil de grande qualité, qui permet de mesurer la satisfaction des clients à l'endroit des services. Grâce à cet outil (<http://www.iccs-isac.org/fr/cmt-about.htm>), toutes les administrations

peuvent adopter une méthode commune pour connaître les attentes des clients, évaluer leur degré de satisfaction et établir les priorités pour les améliorations à apporter. L'OMC a été développée par l'Institut des services axés sur les citoyens, organisme intergouvernemental mis sur pied par des fonctionnaires au Canada afin de promouvoir un haut degré de satisfaction à l'endroit des services du secteur public.

On a amélioré cet outil pour tenir compte de la prestation multimodale des services, en y ajoutant des questions qui tiennent compte des facteurs précis de satisfaction propres à chaque mode de prestation de services (à savoir, Internet, les bornes interactives, le téléphone, les visites en personne et la poste). On a élaboré et évalué bon nombre des services et des projets du GED en s'inspirant des résultats des travaux de recherche effectués dans le cadre de l'OMC pour mesurer la satisfaction de la clientèle. Douze des ministères et organismes qui ont participé à l'Initiative du GED en 2004 ont fait appel à l'OMC au cours des deux dernières années pour sonder leurs clients en ce qui concerne les services du GED.

Passerelles et regroupements – Coordination de l'horizontalité et promotion du souci de la clientèle

La Direction des passerelles et des regroupements est une division de Travaux publics et Services

gouvernementaux Canada qui assure la liaison entre les ministères. Elle veille à ce qu'on ait toujours le souci de la clientèle dans le cadre du GED et préconise la collaboration entre les ministères et les organismes. Elle facilite la collaboration interministérielle, ce qui permet au gouvernement du Canada d'offrir l'information et les services en fonction des besoins des clients, grâce à des passerelles et à des regroupements intuitifs, établis d'après les publics cibles et les sujets.

Bureau de gestion du changement

En 2000, la Direction du dirigeant principal de l'information a restructuré le soutien qu'elle apporte à la collectivité de la gestion de l'information et des technologies de l'information pour créer une nouvelle unité opérationnelle stratégique dotée d'un mandat élargi qui consiste à soutenir, en plus de la collectivité des TI, les nouvelles collectivités de spécialistes de la gestion de l'information et de la prestation des services, qui visent à appuyer directement le GED.

un ensemble d'indicateurs de rendement clés qui s'harmonisent directement avec le CRG. Ces indicateurs permettront de faire le point sur la prestation des services, d'une manière cohérente et intégrée, pour savoir s'ils répondent aux besoins des citoyens, des entreprises et des clients internationaux de façon efficace et économique. On s'inspirera des données réunies pour avoir une vue d'ensemble de la capacité de service du gouvernement, pour gérer les questions stratégiques et pour aider les fonctionnaires à adopter des méthodes plus systématiques pour améliorer la prestation des services.

La gestion de l'information et la transformation des services

Le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada (SCT) encadre actuellement plusieurs initiatives visant à aider les ministères et les organismes à établir des liens entre les pratiques efficaces de gestion de l'information et les objectifs du gouvernement du Canada pour l'amélioration des programmes et des services offerts aux citoyens canadiens.

Ces initiatives apporteront, aux spécialistes de la gestion de l'information, aux gestionnaires des programmes et aux employés, les ressources dont ils ont besoin pour gérer plus efficacement l'information. On encouragera les ministères et les organismes à réaliser les priorités gouvernementales relatives à l'amélioration des services, à la réduction des coûts et à la responsabilisation.

- Le SCT trace actuellement la voie à suivre dans le cadre des initiatives essentielles suivantes :
- mise en œuvre de la *Politique sur la gestion de l'information gouvernementale*;
 - conception stratégique d'un programme de gestion de l'information pour le gouvernement du Canada;
 - cadre pour la gestion de l'information;
 - portail de la gestion de l'information;
 - stratégie pour les métadonnées et la gestion du contenu.

- en perfectionnant les services offerts (par exemple, en tirant parti de la capacité des services sur le Web pour appuyer les clients des autres modes de prestation de services);
- en gérant l'adhésion stratégique aux services en direct et au libre-service, par souci de commodité pour les clients et pour réaliser des économies;
- en maximisant l'infrastructure (c'est-à-dire en examinant des solutions économiques pour les services communs).

L'investissement consacré au GED a permis d'établir une nouvelle voie de libre-service pour la prestation de services clés. Parce que le gouvernement entend vraiment gérer efficacement les programmes et les services dans l'ensemble des modes de prestation de services, il cherche à cerner de façon stratégique les services transactionnels dont le volume est élevé et qui permettraient de réaliser des économies en augmentant le traitement en direct des données et en encourageant les citoyens canadiens à faire appel à ces services en direct.

Mesure intégrée du rendement

Le gouvernement améliore la prestation des services grâce à de nouvelles méthodes de gestion des relations avec les citoyens canadiens, les visiteurs étrangers et les entreprises. En 2003, le SCT a publié le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG); cette politique globale vise à renforcer tous les aspects de la gestion du secteur public. Le CRG fait appel à des indicateurs de rendement pour renforcer la responsabilisation dans les services axés sur les citoyens. En mesurant les progrès accomplis par le GED dans le cadre du CRG (voir http://www.trbs-sct.gc.ca/maf-crg/dwnld/maf-crg_f.pdf), on évalue les ministères et les organismes pour savoir si leurs services en direct permettent effectivement d'atteindre les niveaux de progression des services prévus dans leurs rapports. Dans le cadre d'une stratégie globale de service, le gouvernement du Canada met actuellement au point, pour l'ensemble des modes de prestation de services,

Pour répondre aux besoins et aux attentes des citoyens et des entreprises du Canada et de la clientèle internationale, le SCT adopte actuellement une approche pangouvernementale pour accomplir des progrès dans l'ensemble du gouvernement. Un des principaux résultats de cette approche, c'est que les clients peuvent désormais avoir accès à un certain nombre de services en direct offerts dans les différents ministères et organismes selon le principe du guichet unique. Les services offerts grâce aux passerelles et aux regroupements sont structurés et regroupés par sujet et par public cible, selon les besoins et les préférences des clients.

Programme de facilitation de la transformation opérationnelle (PFTO)

Grâce à une gestion stratégique, conjuguée avec la transformation des opérations pour accroître l'efficacité opérationnelle et définir clairement les responsabilités, on améliorera les services offerts aux citoyens canadiens, tout en faisant fructifier les investissements de l'État.

Le Programme de facilitation de la transformation opérationnelle (PFTO) vise à aider les gouvernements à réaliser leurs objectifs et à répondre aux impératifs de transparence. La trousse d'outils du PFTO est un ensemble de « modèles de référence » intimement liés et conçus pour faciliter l'analyse verticale et horizon-tale. Le PFTO tient compte de la complexité propre aux organismes du secteur public et de leurs processus de gestion et vise à adopter des solutions de transformation qui respectent le caractère fondamental des opérations. Ce programme encourage les intérêts à dégager un consensus dans les initiatives aux-quelles participent différents intervenants et diverses administrations.

Transformer la technologie de l'information et les services ministériels et administratifs

Pour améliorer les services offerts aux citoyens canadiens et pour bien gérer le gouvernement, il est essentiel de régir les dépenses et les services de

technologie de l'information (TI) et de gestion de l'information (GI) dans les opérations gouvernementales. Deux examens en cours permettront de formuler des recommandations visant à transformer la prestation des services internes au gouvernement du Canada. L'*Examen des services de TI et l'Examen des services ministériels et administratifs* portent sur les dépenses et les pratiques de gestion à l'échelle de l'administration fédérale, dans le but de trouver des moyens de réaliser des économies et de définir des stratégies visant à améliorer la prestation de services. Ces deux examens permettront de rédiger des propositions qui définiront l'avenir des services internes au gouvernement, en préconisant les services communs, une plus grande souplesse dans l'exécution des programmes en assurant une meilleure gestion des derniers publics et en améliorant les résultats pour les citoyens canadiens.

Soutenir les investissements consacrés aux services

Dans le cadre d'un troisième examen horizontal, terminé en 2004, soit l'*Examen de l'infrastructure de prestation des services (EIPS)*, on a effectivement brossé un tableau de la prestation des services dans l'ensemble du pays pour appuyer la gestion et la viabilité continues de la prestation des services gouvernementaux externes. Dans cet examen, on a tenu compte des points de service, du volume des transactions de services, des employés affectés aux différents modes de prestation de services et de l'ensemble des investissements consacrés par le gouvernement aux services qu'il offre aux citoyens canadiens. Aujourd'hui, grâce à ce profil des services externes, le gouvernement du Canada peut commencer à remanier efficacement ces services pour soutenir ses investissements :

- en améliorant la disponibilité des services (par exemple, en s'assurant que les services en personne voulus soient offerts partout au Canada);

aux étudiants étrangers et vise à assurer leur recrutement et, au fil du temps, leur contribution à la réalisation des objectifs stratégiques du Canada sur le plan économique et social. Sous la direction des Affaires étrangères (Canada) (MAECI), de l'immigration internationale Canada (MAECI) et de Citoyenneté et Immigration Canada, VAR vise à tirer parti des services existants offerts par les ministères fédéraux et provinciaux aux étudiants étrangers tout en mettant en valeur la présence du Canada à l'étranger et en trouvant des façons novatrices de mieux desservir les étudiants étrangers qui veulent poursuivre des études à l'étranger. L'initiative VAR affiche déjà des progrès importants, notamment pour ce qui est d'instaurer une perspective pangouvernementale de la prestation des services, de gouvernance et de l'examen des procédures administratives. À ce jour, VAR a permis de mettre en place les modalités d'une entente interministérielle fonctionnelle pour les services Web, d'établir un projet pilote auprès des missions canadiennes à l'étranger et de réaliser des progrès considérables dans la création éventuelle de partenariats avec plusieurs provinces.

Faciliter la transformation du gouvernement

Le gouvernement du Canada met actuellement au point des initiatives nouvelles pour répondre aux attentes des citoyens, des entreprises et de la clientèle internationale en ce qui concerne les services qu'il offre. L'objectif consiste à permettre aux citoyens canadiens d'avoir facilement accès à plusieurs modes de prestation et selon le principe du guichet unique, à des services gouvernementaux intégrés et décloisonnés à l'échelle des programmes, des ministères et des administrations. Le Secrétaire joue un rôle prépondérant dans la transformation de ces services, en encadrant le développement d'outils innovants qui permettent de tirer parti des technologies de l'information et des communications et de les appliquer à l'échelle du gouvernement.

exigences opérationnelles, mais qui facilite plutôt l'échange d'information. Le gouvernement se penche actuellement sur ces questions avec ses partenaires. Le Système national d'acheminement des données (SNAD) a été conçu pour faciliter les communications entre le gouvernement fédéral et les administrations provinciales en vue d'améliorer l'administration des programmes et la sécurité nationale.

Le Système national d'acheminement des données

Statistique Canada, Affaires étrangères Canada (MAECI), l'Agence du revenu du Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et les gouvernements de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ont créé un partenariat solide pour la réalisation d'un projet pilote, soit le Système national d'acheminement des données. À l'heure actuelle, les fonctionnaires provinciaux et territoriaux de l'état civil doivent souvent faire parvenir à de nombreux organismes différents l'information se rapportant à l'état civil (par exemple les naissances, la mortalité et les décès). Il est beaucoup plus pratique d'enregistrer ces renseignements une seule fois en direct et de les transmettre, automatiquement et électroniquement, à l'ensemble des ministères et organismes visés. Le SNAD tire parti des fonctions de sécurité et d'acheminement des messages de la Voie de communication protégée.

Si le projet pilote du Système national d'acheminement des données se révèle fructueux, on pourrait étendre à l'ensemble du pays l'application de cet outil innovant.

Vivre, apprendre et réussir (VAR) – Mieux servir les étudiants étrangers

Vivre, apprendre et réussir est la principale initiative liée à la transformation des services qui appuie la version provisoire de la Vision des services pour les clients internationaux. L'initiative VAR est consacrée

Éliminer les structures verticales

Traditionnellement, les ministères et les gouvernements évoluent dans le cadre de structures verticales dictées par leur mandat et exercent peu d'activités horizontales ou avec les autres administrations. Selon Andrea Di Maio, directeur de la recherche auprès du Gartner Group, « Si le gouvernement a des structures verticales, c'est qu'on veut s'assurer qu'il est responsable de l'application des politiques. Si l'on se conçoit comme un utilisateur des services gouvernementaux et qu'on avait l'habitude de traiter avec cinq organismes différents, l'intégration des services de l'État constitue évidemment une amélioration, puisqu'il est utile de pouvoir contacter un même responsable. Mais qu'advient-il en cas de problème? Tout à coup, la situation change : à qui doit-on s'adresser pour corriger le problème? Il faut vraiment clarifier ces questions de responsabilité » (Traduction libre).

Le gouvernement du Canada est conscient de cette difficulté, comme l'explique Helen McDonald, Directeure principale de l'information par intérim pour le gouvernement du Canada : « Deux organismes intergouvernementaux – le Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP) et le Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) poursuivent leurs travaux afin d'élaborer une feuille de route pour la prestation intégrée des services intergouvernementaux au Canada. Ils définissent une série de principes qui orienteront les investissements et la prise de décisions, les résultats en fonction desquels les progrès seront mesurés et un cadre de mise en œuvre. De plus, ils tentent de définir un plan de travail à partir de ce qu'ils qualifient « d'outils habilitants de base », c'est-à-dire des domaines où il est essentiel d'établir une orientation stratégique commune et/ou de s'entendre sur des normes et des approches communes pour réaliser des progrès importants. À titre d'exemple, les conseils reconnaissent que le genre de transformation des services intergouvernementaux que les Canadiens désirent ne peut se produire sans une gouvernance efficace. Quelqu'un doit s'approprier les nouveaux

L'intégration des services et l'initiative du Ged

eContact, le Système national d'acheminement des données et Vivre, apprennent et réussissent sont des exemples qui montrent bien que nous sommes sur la voie de l'intégration des services.

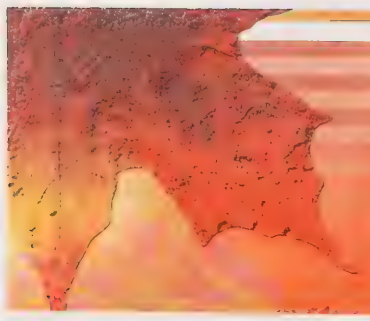
eContact – La simplicité d'abord

eContact est un projet de collaboration qui réunit différentes administrations dans le cadre du Gouvernement en direct et qui vise à faciliter la tâche des citoyens qui cherchent à obtenir des services gouvernementaux. Le projet eContact répondra aux besoins des citoyens en les dirigeant vers l'information ou la personne-ressource appropriée, quel que soit l'endroit ou l'ordre de gouvernement visé. Grâce à eContact, qui en est toujours au stade de projet pilote, l'utilisateur pourra poser des questions en faisant appel à un vocabulaire commun et familier, que le système convertira en des termes gouvernementaux plus officiels; ainsi, les citoyens n'auront pas à comprendre parfaitement les rouages du gouvernement avant de demander des renseignements, ce qui réduit la frustration. eContact vise à répondre du premier coup aux demandes des particuliers et des entreprises en les dirigeant vers le bon point de contact, peu importe l'ordre de gouvernement concerné. Cela aurait pour effet de réduire les coûts de prestation de services pour le gouvernement et de faire réaliser des économies de temps et d'argent aux citoyens canadiens à la recherche de services fédéraux, provinciaux ou municipaux précis. Toutefois, eContact ne peut réussir que s'il devient une solution qui n'oblige pas les partenaires à modifier leurs systèmes et leurs

services intégrés horizontalement et verticalement, ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle » (Mieux servir les Canadiennes et les Canadiens : Vers la transformation des services à l'échelle du gouvernement fédéral. Rapport du Canada, http://www.cio-dpi.gc.ca/cio-dpi/2004/canada/canada05_f.asp).

Faire fond sur nos réussites et renforcer les résultats

CHAPITRE 4



L'Initiative du Gouvernement en direct (GeD) ouvre la voie à une transformation plus profonde des méthodes de travail du gouvernement du Canada et des moyens grâce auxquels il offre ses programmes et services aux citoyens canadiens, aux entreprises et aux clients internationaux. Le gouvernement recon-
naît qu'il est à la fois possible et nécessaire d'intégrer les services dans l'ensemble des programmes, des mi-
nistères et des administrations pour réaliser des
avantages importants pour les clients et des
économies significatives pour l'administration fédérale.

Créer des partenariats dans l'ensemble des administrations

Le gouvernement du Canada s'engage à créer et maintenir un environnement de prestation de services qui fait appel aux divers modes de prestation et qui s'étend à toutes les administrations.

Environ la moitié des 130 services fédéraux les plus souvent utilisés et aujourd'hui offerts en direct font appel à des partenariats avec d'autres ordres de gouvernement, afin de permettre aux clients d'obtenir les services complémentaires d'autres administrations.

(Rapport du Canada, septembre 2004, http://cio-dpi.gc.ca/cio-dpi/2004/canada/canada05_l.asp).

Ces partenariats permettent d'offrir aux citoyens canadiens des services complets par l'intermédiaire de l'infrastructure commune que constitue la Voie de communication protégée. (Voir le chapitre 3).

D'ici 2005, selon les rapports ministériels du GeD, 91 % des 130 services électroniques feront l'objet d'au moins un type de partenariat. Le tableau ci-après donne un aperçu de la répartition actuelle et prévue des partenariats et confirme la tendance amorcée dans le cadre des efforts de collaboration.

Aperçu des partenariats	Partenariats		Partenariats	
	actuels en 2004	projetés en 2005	actuels en 2004	projetés en 2005
Intégration des services dans l'ensemble des programmes au sein d'un ministère	67 % (79/118)	68 % (80/118)	Intégration des services dans l'ensemble des ministères fédéraux	61 % (72/118)
Intégration des services dans l'ensemble des administrations ou des secteurs	53 % (63/118)	65 % (77/118)		

La voie à suivre

Nous nous employons maintenant à étendre le champ d'application de la Voie de communication protégée. Afin de répondre aux souhaits des citoyens canadiens, qui veulent traiter avec « un seul gouvernement », la Voie de communication protégée fournit une infrastructure commune sécurisée qui permet l'intégration des services.

Chaque fois que les citoyens transmettent électro-niquement des renseignements au gouvernement, ils peuvent avoir l'assurance qu'on ne néglige aucun effort pour veiller à ce que ces renseignements parviennent à leurs destinataires en toute sécurité et exactement sous la forme dans laquelle ils ont été envoyés. Nous avons développé et mis en œuvre la Voie de communication protégée pour assurer la sécurité des transactions électroniques, protéger les renseignements personnels et sauvegarder les réseaux, les sites Web et les banques d'information du gouverne-ment dans l'intérêt de tous les citoyens canadiens.



Le Canada, chef de file mondial dans la protection de la vie privée des citoyens

Le Canada est considéré comme un chef de file dans le monde entier pour la gestion des renseignements personnels des citoyens depuis que le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada a adopté, en mai 2002, la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFPV). Cette politique fait état du processus complet qui permet de cerner l'impact d'une initiative précise de prestation de services sur la vie privée des particuliers. Dans le cadre de ce processus, on définit clairement les préoccupations relatives à la protection de la vie privée, et l'on y répond avant de lancer les services. L'objectif de cette politique consiste à s'assurer que les ministères et les organismes tiennent compte de la protection des renseignements personnels des citoyens canadiens pendant toutes les activités de conception et de réaménagement des programmes et des services. Cette politique est indispensable pour établir la confiance qu'on porte au GED, puisque le gouvernement du Canada offre de plus en plus sur Internet ses programmes et services aux citoyens canadiens.

Dans son rapport annuel le plus récent, la Commission à la protection de la vie privée du Canada a évoqué la politique d'EFPV, en affirmant qu'« aucune initiative gouvernementale, depuis la promulgation de la Loi sur la protection des renseignements personnels n'a contribué autant à favoriser une culture respectueuse de la vie privée dans la fonction publique fédérale ».

En juin 2004, le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada a publié son *Guide de vérification de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée*, afin d'aider les institutions fédérales à contrôler l'application de la Politique d'EFPV et de favoriser une conception commune dans l'application et la vérification de cette politique au gouvernement fédéral.

document essentiel pour les employés qui doivent toucher des prestations d'assurance-emploi. En 2004, nous avons traité en direct plus de 460 000 relevés d'emploi déposés par plus de 8 000 entreprises.

Le Bouton d'achat du receveur général est un service de paiement en direct grâce auquel les citoyens et les entreprises du Canada peuvent payer électroniquement les biens et les services fournis par le gouvernement du Canada. Nous avons traité près de 265 000 autorisations de paiement, dont la valeur totalise plus de 20 M\$.

En mai 2004, **Statistique Canada** a procédé à un recensement volontaire à titre d'essai auprès de 300 000 ménages, en leur offrant, en plus du questionnaire sur papier, une option leur permettant d'y répondre en direct. L'application en ligne s'appuyait sur les mécanismes de sécurité de pointe de la Voie de communication protégée du gouvernement du Canada et, des 200 000 ménages qui ont répondu au questionnaire, 14 000 l'ont fait par voie électronique. Une enquête de suivi a permis de conclure que la grande majorité des répondants en direct ont trouvé l'application facile à utiliser et efficace. Cet essai réussit ouvre la voie de l'avenir, de sorte que l'option de réponse en ligne sécurisée sera étendue, activement préconisée et offerte à plus de 13 millions de ménages canadiens dans le cadre du recensement de 2006.

En 2003, les citoyens et les entreprises ont exécuté en tout 86,5 millions de transactions électroniques protégées dans le cadre du GED. En 2004, ce nombre est passé à 113,8 millions de transactions. La Voie de communication protégée constitue un volet essentiel du GED. À mesure que le nombre de transactions protégées continuera de s'accroître, la Voie de communication protégée pourra répondre aux besoins actuels et s'adapter à la croissance de demain.

- Voici certaines questions qui préoccupent les Canadiens sous l'angle de la protection de la vie privée et de la sécurité lorsqu'il est question d'utiliser la voie électronique pour contacter le gouvernement :
- Serais-je en mesure d'effectuer ma transaction du début à la fin par voie électronique?
 - Mes transactions électroniques seront-elles protégées à toutes les étapes du processus?
 - Respectera-t-on ma vie privée?
 - Protégera-t-on mon identité?

Grâce à la Voie de communication protégée, on peut répondre affirmativement et inconditionnellement à toutes ces questions.

La Voie de communication protégée

Le projet de la Voie de communication protégée est le fruit d'une collaboration entre de nombreux ministères, le secteur public et le secteur privé visant à établir une infrastructure protégée commune destinée aux activités électroniques et à la prestation des services en direct du gouvernement.

- La Voie de communication protégée (VCP) s'appuie sur une technologie de pointe d'envergure mondiale et perfectionnée, à laquelle on a fait appel pendant son développement, puis à nouveau pendant sa mise en œuvre. La VCP est dotée des fonctions suivantes :
- elle offre une option permettant d'ouvrir une session de communication unique pour avoir accès en direct à l'ensemble des services gouvernementaux;
 - elle permet d'assurer la sécurité et la protection de la vie privée pour les clients dans leurs échanges en ligne avec le gouvernement du Canada;
 - elle offre l'infrastructure qui permet aux différents ministères et ordres de gouvernement d'offrir ensemble leurs services aux citoyens canadiens;

- elle protège les éléments d'actif du gouvernement des attaques contre la sécurité sur Internet;
- elle permet d'offrir une série de services supplémentaires à valeur ajoutée, grâce auxquels les ministères et les organismes peuvent fournir des services en direct.



Le epass est un élément essentiel de la Voie de communication protégée; ce laissez-passer numérique unique permet d'avoir accès, en toute sécurité, aux services électroniques du gouvernement, tout en protégeant la vie privée des utilisateurs pendant et après leurs transactions en direct avec l'État. Jusqu'à maintenant, le gouvernement du Canada a délivré plus de 260 000 laissez-passer électroniques à des citoyens canadiens.

La Voie de communication protégée à l'œuvre

Grâce à la fonction **Changements d'adresse en ligne**, offerte par l'Agence du revenu du Canada, les citoyens canadiens peuvent, en toute sécurité, faire connaître à l'Agence leur changement d'adresse. La grande majorité des laissez-passer électroniques délivrés jusqu'à maintenant l'ont été pour permettre d'utiliser cette application.

Le **Relevé d'emploi Web** de Ressources humaines et Développement des compétences Canada permet aux entreprises canadiennes de remplir en direct un

Gagner la confiance quant aux services en direct

de citoyens canadiens à exécuter leurs transactions en direct, il doit les convaincre qu'ils peuvent le faire en toute confiance. Voilà pourquoi le Canada a institué un cadre stratégique et technologique rigoureux. Ce cadre constitue la pierre d'assise de la Voie de communication protégée.

Il faut noter que, dans son rapport *Le Point 2005* de février, la vérificatrice générale reconnaît que les citoyens canadiens souhaitent qu'on leur offre des services en direct sécuritaires et protégeant leurs renseignements personnels. Dans le rapport *Le Point*, on note que la Voie de communication protégée est un outil important qui permet au gouvernement de répondre à ces attentes, puisqu'elle s'appuie sur des normes communes de protection de la vie privée, de sécurité, de disponibilité et de fiabilité dans le cadre des services en direct.

Les citoyens canadiens ont de grandes attentes à l'égard de la prestation des services. Nous devons répondre à ces attentes si nous voulons évoluer efficacement dans l'univers électronique. Le gouvernement du Canada gère et applique des normes de sécurité et de protection de la vie privée rigoureuses pour tous les modes de prestation de services accessibles au public; le réseau Internet ne fait pas exception à la règle.

Le gouvernement du Canada sait qu'il faut absolument mériter et conserver la confiance des citoyens canadiens pour réussir à offrir ses services dans l'ensemble des modes de prestation. Les niveaux de confiance pour ce qui est de la sécurité et de la protection de la vie privée influenceront largement sur le rythme auquel les citoyens canadiens adopteront et utiliseront les services gouvernementaux offerts par Internet.

Sécurité et protection de la vie privée

Lorsqu'on a interrogé les citoyens canadiens, dans un sondage d'opinion publique multi-intérêts en décembre 2004 sur leurs attentes par rapport aux services, et leur réponse a été sans équivoque : les citoyens veulent qu'on leur offre tous les avantages possibles. La majorité des répondants étaient davis que tous les aspects des services gouvernementaux visés par le sondage étaient importants ou très importants. La sécurité et la confidentialité des renseignements personnels constituaient les facteurs les plus importants à leurs yeux (75 %). Or, quand on leur a demandé quel mode de prestation de services ils utiliseraient pour transmettre un paiement au gouvernement du Canada, seulement 25 % d'entre eux ont répondu qu'ils feraient vraisemblablement appel à Internet, alors que 46 % enverraient leurs paiements par la poste. Le gouvernement du Canada reconnaît, que pour encourager un nombre croissant

- Dans quelle mesure êtes-vous insatisfait de ce site?
- Quelles améliorations y apporteriez-vous?

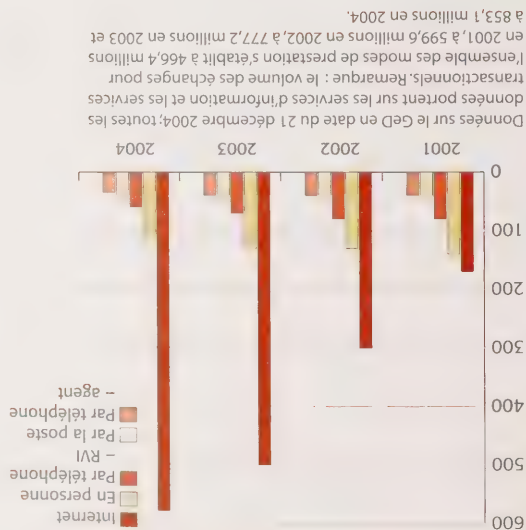
« J'ai réussi à trouver un emploi qui me convient. J'apprécie beaucoup le service que vous offrez. J'ai fait imprimer une partie de l'information de votre site Web, et je la transmettrai à des parents et à des amis qui sont à la recherche d'un emploi à l'heure actuelle. Je vous remercie de votre aide dans ma recherche d'emploi et je vous suis reconnaissant de ce service et de ce site Web, qui sont très utiles. »

« Il s'agit d'un excellent site, qui permet d'avoir accès, en un seul clic, à l'information provenant du gouvernement et d'autres sources. On peut rédiger un curriculum vitae de recherche qu'on souhaite; lorsqu'une offre d'emploi se présente, on vous adresse un courriel, ce qui est très pratique. »

Le Réseau canadien de la santé (RCS), programme de l'Agence de santé publique du Canada, a réalisé, à l'été 2004, un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Les premiers résultats de ce sondage révèlent que 95 % des utilisateurs étaient soit satisfaits, soit très satisfaits de l'information diffusée sur le site Web du RCS à www.resseau-canadien-sante.ca. Il s'agit d'une constatation importante, puisqu'en 2004, le taux d'adhésion à ce service s'établissait à 90 %, ce qui représente 1 476 000 clients.

- à des travaux de recherche sur l'opinion publique pour connaître l'avis des citoyens, ce qui permettra d'accroître l'adhésion.

Nombre de transactions exécutées, par mode de prestation de services



Données sur le GED en date du 21 décembre 2004; toutes les données portent sur les services d'information et les services transactionnels. Remarque : le volume des échanges pour l'ensemble des modes de prestation s'établit à 466,4 millions en 2001, à 599,6 millions en 2002, à 777,2 millions en 2003 et à 853,1 millions en 2004.

Satisfaction de la clientèle

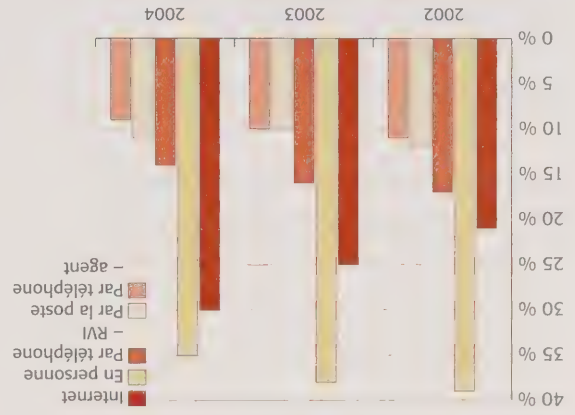
Le succès de l'Initiative du GED ne fait aucun doute. Parce que nous avons mis l'accent sur la clientèle et que nous sommes en mesure de travailler horizon-talement, nous avons pu récolter des avantages sur tous les fronts. Les citoyens canadiens reconnaissent l'utilité du GED. L'adhésion ne cesse de s'accroître, et les clients sont très satisfaits. Effectivement, selon les données réunies par les ministères et les organismes qui participent à l'Initiative du GED, 41 % des clients étaient très satisfaits de la voie électronique et 94 % en étaient satisfaits ou très satisfaits.

Voici les témoignages de citoyens canadiens qui ont consulté le site www.emploisetc.ca et qui ont fait des commentaires personnels, dans des courriels ou dans le cadre d'un sondage en direct qui permettait aux participants d'offrir leurs réponses. Il est intéressant de faire observer que les commentaires des utilisateurs du site www.emploisetc.ca visaient à répondre aux questions suivantes :

faisant appel à des modes de prestation de services traditionnels plus coûteux est resté relativement stable. Nous reconnaissons qu'il est essentiel de promouvoir le GED pour nous assurer que les citoyens canadiens profiteront des nouveaux modes de prestation de services qui leur sont offerts.

Comme l'indique le graphique ci-après, nous continuons d'observer une progression constante des transactions exécutées en direct. Il est également évident que le nombre total de transactions augmente chaque année.

Pourcentage des transactions exécutées, par mode de prestation de services



Pour maximiser l'adoption de la voie électronique, nous examinons actuellement les moyens qui nous permettront de nous assurer que les clients connaissent l'ensemble des services qui leur sont offerts en direct. Nous entendons promouvoir vigoureusement les services en direct du gouvernement du Canada pour nous assurer qu'on en connaîtra les avantages; nous analysons un certain nombre d'autres facteurs essentiels qui influent sur la participation, dans le cadre d'une stratégie globale d'adhésion :

• **préparation des clients** – il s'agit de savoir si les groupes de clients ont accès aux services en direct, s'ils possèdent les compétences nécessaires pour en

profiter et s'ils sont portés à effectuer des transactions en direct;

• **perfectionnement et facilité d'utilisation des services** – l'objectif consiste à amener les clients à adopter les services les plus perfectionnés pour ce qui est de la fonctionnalité (c'est-à-dire, ceux qui permettent d'exécuter les transactions en direct), pour accroître la crédibilité et la confiance à l'endroit des services électroniques;

• **solidité des services** – il faut s'assurer que les ministères sont en mesure de faire face à l'achalandage supplémentaire dans l'ensemble des modes de prestation de services (dont la disponibilité du soutien en direct et hors ligne pour les services en direct);

• **efficacité des services** – on met l'accent sur les services qui permettent de produire plus rapidement des résultats économiques pour les citoyens et les contribuables canadiens;

• **protection de la vie privée et sécurité** – il s'agit de gagner et de préserver la confiance du grand public sous l'angle de la protection des renseignements personnels en direct (voir le chapitre 3);

• **équilibre entre la voie électronique et les autres modes de prestation de services** – il faut reconnaître que les citoyens canadiens savent que certains modes de prestation de services sont préférables à d'autres pour certains types de transactions et que les gouvernements peuvent

se remettre aux citoyens canadiens pour connaître leurs préférences.

Nous avons déjà commencé à travailler à un certain nombre de ces activités pour accroître le taux d'adhésion aux services en direct, notamment en évaluant la préparation du marché pour les services en direct et en vérifiant la capacité d'offrir les services. Dans un proche avenir, nous nous consacrerons surtout :

- au développement d'une approche multimodale pour améliorer l'adhésion aux services en direct;
- aux mesures à prendre pour offrir aux ministères des outils de promotion autodidactiques;

Canada s'engage à mieux faire connaître les services offerts par Internet, ce qui permet de réaliser et de maximiser ces avantages, et à accroître le taux d'adhésion à ces services.

Dans son rapport de 2003 sur le leadership en matière de cybergouvernement, publié sous le titre *Engaging the Customer*, Accenture reconnaît que

« l'accroissement du taux d'adhésion est une priorité. Nous ne pourrions pas récolter les avantages potentiels du cybergouvernement – soit l'amélioration des services, l'accroissement de l'efficacité et les économies de coûts potentielles – si on ne fait guère appel à ces services » (Traduction libre). Accenture affirme également que « lorsqu'on réalise en direct un certain volume critique de transactions, il est possible d'accélérer le taux d'adhésion et de récolter de véritables avantages » (Traduction libre). Nous avons déjà constaté que les clients adoptent rapidement un certain nombre de services (par exemple, le dépôt électronique des déclarations de revenus et l'information météorologique). Nous entendons accélérer cette tendance dans l'utilisation des services du Gouvernement en direct chez les citoyens canadiens, pour qu'ils puissent profiter de tous les services offerts par le gouvernement du Canada sur le Web.

En 2004, un nombre sans précédent de citoyens canadiens a fait appel au mode de prestation de services en direct, et 30 % des clients ont réalisé en ligne leurs transactions avec le gouvernement du Canada (par rapport à 25 % l'année précédente).

Plus de 40 % des citoyens canadiens ont déposé en ligne leur déclaration de revenus personnelle de 2003, et 90 % des demandes d'emploi au gouvernement fédéral sont transmises en direct. Toutefois, le nombre de clients qui ont effectué leurs transactions en

Voici un aperçu des avantages dont les ministères et les organismes font état dans leurs rapports de 2004 sur le GED :

- économies de temps;
- interactions simplifiées avec le gouvernement;
- accès plus facile;
- économies de coûts;
- accroissement de la productivité.

L'accroissement de la transparence, la simplification des processus et l'amélioration des rapports destinés au Parlement comptent parmi les autres avantages offerts par le GED et dont les ministères et les organismes font état.

Adhésion des citoyens et des entreprises

Le Web est devenu un des principaux moyens de communication grâce auquel les citoyens, les entreprises et les clients ont accès à l'information et aux services gouvernementaux dont ils ont besoin. Lorsqu'il s'agit d'échanger de l'information et d'offrir des services à ces publics cibles, le gouvernement du Canada estime que le Web pourrait constituer un premier point de contact. Aujourd'hui, tout l'art consiste à s'assurer que les clientèles visées considèrent que le réseau Internet constitue le mode de prestation de services de prédilection.

Le gouvernement du Canada a consacré un investissement important au GED, ce qui a permis d'établir un nouveau mode de libre-service pour 130 services essentiels et d'améliorer les services offerts, la commodité des services pour les clients, ainsi que la qualité et l'efficacité générales des services. Pour nombre de ces services, les ministères prévoient réaliser des gains d'efficacité, grâce à l'accélération des délais d'exécution, à la réduction de la complexité et/ou du nombre des démarches relatives aux programmes et à des économies sur les coûts, pour les clients comme pour l'État. Le gouvernement du



Panel de recherche sur le GED

En décembre 2001, la Direction du Conseil du Trésor du Canada a commencé à réunir un groupe représentatif d'internautes canadiens à qui l'on a demandé de faire des commentaires et de donner des conseils utiles sur un certain nombre de thèmes de recherche relatifs au GED, qui constituent des motifs de préoccupation communs pour l'ensemble du gouvernement. Grâce à ce projet de recherche en collaboration, le gouvernement du Canada a l'occasion de tirer parti des budgets de recherche et de réduire le recoupement des efforts. En outre, le Panel de recherche sur le GED permet au gouvernement de montrer qu'il profite de la fine pointe de la technologie dans le domaine de la recherche sur l'opinion publique.

Depuis quatre ans, le gouvernement a réalisé auprès des internautes canadiens cinq sondages en direct et organisé deux séries de groupes de discussions nationaux en direct. Près de 25 000 internautes ont répondu à nos sondages en direct.

Campusdirect donne accès aux ressources d'apprentissage en ligne

Campusdirect (www.campusdirect.gc.ca) est un portail en direct grâce auquel les fonctionnaires ont accès à la formation dont ils ont besoin pour rester au fait de l'évolution de leurs domaines de compétences. Cet outil centralise l'accès aux ressources d'apprentissage en ligne tout en répondant aux besoins communs en matière d'apprentissage puisqu'il permet de développer et de déployer des cours et des services en direct qui répondent aux objectifs généraux du gouvernement ou aux objectifs particuliers des ministères. Dans le cadre d'un partenariat, Campusdirect offre, par l'intermédiaire de son catalogue de produits et services d'apprentissage en ligne, des centaines de ressources en ligne, dont bon nombre ont été mises au point à l'intérieur par différents ministères.

Un projet pilote d'approvisionnement par voie électronique a été mis en œuvre avec succès et un actuellement un nombre limité de produits et un nombre restreint de ministères. Après son lancement, le MDGC remplacera ce projet pilote.

Mesurer les progrès accomplis

Lorsqu'on lance un nouveau service, il est essentiel de faire un suivi des avantages, de la satisfaction des clients et du taux d'adhésion. Ces facteurs sont au nombre des éléments dont les ministères et les organismes qui participent à l'initiative du GED doivent rendre compte dans leurs rapports, en plus d'apporter des renseignements très utiles pour mesurer les progrès accomplis et pour définir la voie à suivre.

Récueillir les avantages

Selon un sondage réalisé en direct en 2004 auprès du Panel de recherche sur le GED (voir le texte ci-dessous), 65 % des répondants sont d'accord pour dire que le GED constituera une saine gestion des deniers publics, 68 % affirment que le GED accélérera les services et 70 % reconnaissent que, grâce au GED, les citoyens canadiens pourront contacter plus facilement le gouvernement. Ces chiffres très encourageants indiquent que le GED est sur la bonne voie et qu'il répond aux attentes et aux besoins des citoyens.

Amélioration des services au gouvernement
L'un des objectifs du gouvernement du Canada consiste à simplifier ses opérations pour pouvoir réaffecter ses ressources à des projets hautement prioritaires pour les citoyens canadiens. Le GcD contribue à la réalisation de cet objectif, puisqu'il permet de développer des outils qui simplifient les tâches et améliorent la transparence. Le Marché en direct du gouvernement du Canada (MDGC) fait partie de ces outils.

MDGC – Amélioration de la transparence et de l'efficacité

Le gouvernement du Canada prévoit lancer en 2005 le MDGC, marché en direct qui facilitera l'acquisition de biens et de services par les acheteurs attirés du gouvernement. Développé par le Secteur du programme d'approvisionnement électronique de TPSSGC, le MDGC constituera un guichet unique qui permettra aux fonctionnaires de commander en direct les biens et les services dont ils ont besoin. Les utilisateurs et les fournisseurs externes du gouvernement pourront avoir facilement accès à des renseignements très utiles sur les achats et les approvisionnements; ce service permettra d'assurer la transparence et l'équité des marchés publics grâce à un catalogue en direct établi selon le principe de la concurrence; en outre, ce système prévoit des processus de gestion rationalisés et comprend des liens avec les systèmes financiers des ministères. On pourra ainsi assurer l'uniformité des pratiques d'achat dans l'ensemble du gouvernement.

Le MDGC permettra d'établir, avec le secteur privé, des liens commerciaux électroniques de collaboration. De pair avec l'Initiative de réforme du régime d'approvisionnement, le MDGC permettra également au gouvernement de réaliser des économies considérables, grâce à des rabais de prix sur volume et au regroupement des documents d'achat (par exemple, les offres à commandes).



moitié des 40 parcs nationaux du pays le système de réservation en direct qu'il a soumis à des essais dans huit parcs nationaux en 2004. Pour réserver un emplacement de camping, vous devez cliquer sur www.pccamping.ca ou composer le 1-877-RESERVE (1-877-737-3783). En 2004, 12 000 clients différents ont visité ce site pilote; on s'attend à ce qu'en 2005, leur nombre passe à 55 000. En outre 95 % de la clientèle a eu recours aux services téléphoniques en 2003, puis 79 % en 2004; pour 2005, on prévoit que cette proportion s'établira à 60 %.

Le Service de réservation de Parcs Canada, offert dans 18 parcs nationaux du pays en 2005, éliminera de nombreuses files d'attente dans les emplacements de camping. Grâce à ce service de réservation accessible en direct ou par téléphone, il sera beaucoup plus facile de réserver un emplacement de camping au Canada.

Le contenu du site *Science.gc.ca* est alimentée à l'aide d'un réseau de collaborateurs provenant de quelque 17 ministères et organismes à vocation scientifique du gouvernement du Canada. Le site est constamment mis à jour par l'ajout de nouvelles fonctions, de bulletins d'actualité, de vidéos, de liens et de sondages relatifs à la science et à la technologie.

Services Mon dossier de l'Agence du revenu

du Canada

Grâce à ce service en direct (www.cra-arc.gc.ca/eservices/tax/individuals/myaccount/menu-f.html), les citoyens canadiens peuvent consulter leurs renseignements personnels concernant leur compte d'impôts sur le revenu, la prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour TPS ou TVH. Ce

service répond aux souhaits des citoyens canadiens qui veulent consulter, valider et modifier l'information que l'Agence conserve en dossier à leur sujet.

À l'heure actuelle, dans le cadre de ce service, les particuliers peuvent consulter l'information sur :

- leur remboursement d'impôt et leur solde dû;
- leurs RBBR, le régime d'accession à la propriété et le régime d'encouragement à l'éducation permanente;
- leurs déclarations de revenus et de prestations;
- le solde de leur compte et les paiements faits sur production;
- leurs acomptes provisionnels;
- leurs versements, leur solde de compte et leur état de compte de la prestation fiscale canadienne pour enfants (y compris les programmes provinciaux et territoriaux semblables);
- leurs versements, leur solde de compte et leur état de compte du crédit pour la TPS et la TVH (y compris les programmes provinciaux semblables);
- leurs adresses et numéros de téléphone.

Les particuliers peuvent également gérer en direct leur compte personnel d'impôt sur le revenu et de prestations :

- en modifiant leur déclaration;
- en changeant l'adresse de leur domicile, leur adresse postale ou leur numéro de téléphone;
- en contestant leur cotisation ou détermination.

Pour 2004, on a enregistré au total 2,2 millions de tentatives d'accès réussies au service *Mon dossier*.

Dans un récent sondage réalisé auprès des clients, on a constaté que plus de 80 % des utilisateurs sont satisfaits de ce service. Les commentaires supplémentaires

auxquelles les utilisateurs souhaitent avoir accès.

Par conséquent, les versions ultérieures de *Mon dossier* comprendront d'autres services, par exemple :

- la préparation d'un plan de paiement préautorisé;
- la désignation d'un mandataire;
- le dépôt direct (inscription, modification ou cessation) des remboursements d'impôt sur le revenu,

des crédits de TPS ou de TVH et/ou des

paiements pour la prestation fiscale canadienne pour enfants.

Les clients pourront également faire appel à ce service et utiliser une calculatrice pour leurs acomptes provisionnels, afin de connaître l'option de paiement la plus avantageuse ou de recalculer les acomptes parce qu'ils ont omis un paiement, qu'ils ont versé des acomptes en retard ou qu'ils n'en ont pas versé suffisamment, ou encore parce que leur revenu a changé.

Service de réservation d'emplacement de

camping – Réserver en direct votre emplacement de camping dans un parc national

Jusqu'à tout récemment, on ne pouvait pas réserver en direct un emplacement de camping dans les parcs nationaux du Canada. Heureusement pour les campeurs partout au Canada, la règle de la « file d'attente obligatoire pour un emplacement de camping » est cette année reléguée aux oubliettes. En 2005, Parcs Canada étendra donc à près de la

Services aux entreprises offerts par

Industrie Canada

L'utilisation des services en direct qu'offre Industrie Canada aux entreprises continue de s'accroître. Le taux d'adhésion aux services électroniques de Mesures Canada, qui consistent à entreprendre une enquête sur un différend ou une plainte, est passé de 10 % en 2003 à 40 % en 2004. Ce service fournit aux entreprises en direct relativement aux problèmes de mesure. Au cours des quatre dernières années, le recours aux services électroniques pour obtenir et conserver une licence d'utilisation du spectre a quadruplé, passant de 9 % de l'activité totale en 2001 à 35 % en 2004. Des sites Web bien étoffés, comme Stratégis, la Passerelle du consommateur, le Portail des affaires et les Centres de services aux entreprises du Canada sont de plus en plus connus des entreprises, des consommateurs, des chercheurs, des universitaires et des étudiants.

Mieux servir les citoyens canadiens

Selon un sondage réalisé en novembre et en décembre 2004 auprès du Panel de recherche sur le GED du gouvernement du Canada, 81 % des répondants estimaient qu'il avait été facile ou très facile d'avoir accès au site Web du gouvernement du Canada qu'ils avaient visité le plus récemment. Voici certains sites intéressants lancés au cours des derniers mois.

Science.gc.ca – Sciences et technologie pour

les Canadiens et les Canadiennes

Science.gc.ca est un regroupement du gouvernement du Canada qui réunit l'information sur des connaissances de diverses sources en matière de sciences et de technologie (S et T) au Canada. Ce site comporte des liens Web axés sur les S et T du Canada, les actualités et les faits et chiffres dans le domaine des sciences. On peut également y faire des recherches par catégorie de sujet ou par mot-clé.

En 2002, le Canada et les États-Unis ont travaillé de concert pour lancer le programme EXPRES, qui vise à ouvrir la frontière à la libre circulation des échanges légitimes à faible risque et à réduire les menaces à la sécurité publique. On dédouane rapidement les camions qui transportent dans les deux sens des marchandises admissibles approuvées au préalable, grâce à des voies désignées. Le Canada et les États-Unis offrent conjointement des processus accélérés de dédouanement aux chauffeurs, aux transporteurs et aux importateurs préautorisés dans certains postes frontaliers importants. Le programme EXPRES est offert à 19 endroits différents à la frontière du Canada et des États-Unis depuis l'automne 2004. Il est opérationnel depuis décembre 2002 dans les principaux postes frontaliers commerciaux de Pacific Highway, de Windsor, de Sarnia, de Peace Bridge, de Queenston-Lewiston et de Lacolle.

APCA direct – Travailler à l'expansion des entreprises dans la Région de l'Atlantique

APCA direct est un portail Internet grâce auquel les clients de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APCA) peuvent faire affaire en direct avec cet organisme, ce qui permet de réaliser des économies de temps, d'efforts et d'argent. Ce portail est un élément essentiel de la vision de l'APCA pour l'amélioration des services offerts à sa clientèle et aux citoyens canadiens de la Région de l'Atlantique en général.

Lorsqu'ils sont enregistrés auprès de l'APCA direct, les clients de cet organisme peuvent déposer leurs demandes et en vérifier l'état en ligne, consulter leurs profils, en plus de transmettre et de recevoir des messages sur le Réseau de la Voie de communication protégée du gouvernement du Canada.

82,3 % des utilisateurs de ce service affirment qu'à leur avis, leur vie privée est protégée.

Le délégué commercial virtuel

Lancé en novembre 2002 par le Service canadien des délégués commerciaux de Commerce international Canada (CICan – ministère des Affaires étrangères et du Commerce international – MAECI), le site du Délégué commercial virtuel est un outil interactif en direct qui permet aux clients canadiens de créer une page Web personnalisée et qui fournit une passerelle vers le Service canadien des délégués commerciaux.

Exportation et Développement Canada (EDC) s'est associé à la Corporation commerciale canadienne (CCC) afin d'entraîner la trousse d'outils du Délégué commercial virtuel à l'intention des entreprises canadiennes. En plus de fournir les renseignements personnalisés du Délégué commercial virtuel sur les marchés et les acheteurs potentiels, ce site comporte désormais une section consacrée aux services de gestion des risques et de financement du commerce extérieur d'EDC, ainsi qu'aux services des marchés publics internationaux de la CCC. On y ajoutera bientôt des services d'Agriculture et Agroalimentaire Canada et du ministère du Patrimoine canadien.

Le site du Délégué commercial virtuel est tout particulièrement utile pour les PME exportatrices, qui peuvent consulter le site quand bon leur semble afin d'obtenir des renseignements des représentants du Canada présents sur les marchés qui les intéressent. Actuellement, plus de 14 500 clients font appel à ce service, ce qui représente environ 12 500 entreprises inscrites aux services du Délégué commercial virtuel. En 2004, le nombre d'inscriptions s'est accru de 81 %. Environ 2 100 partenaires-clients ont également ouvert un compte. L'augmentation du volume des activités par voie électronique a entraîné une diminution correspondante du volume pour les services en personne et par la poste ou par télécopieur.

Service d'exportation agroalimentaire – contribution importante à l'industrie agroalimentaire

Membre d'Équipe Canada Inc, le Service d'exportation agroalimentaire (SEA) offre sur son site <http://sea.gc.ca>, à partir d'un guichet unique, de l'information sur les marchés, des conseils sur le commerce et un appui aux activités d'exportation, afin de guider l'exportateur, à partir de sa demande initiale jusqu'à son accès aux marchés étrangers.

Le site du SEA comporte une fonction innovatrice, « Ma page d'accueil », qui aide les clients à trouver rapidement l'information qu'ils cherchent. Il leur suffit de s'inscrire et de préciser les marchés qui les intéressent pour obtenir, chaque fois qu'ils se branchent au site, les renseignements pertinents, dûment triés. En 2004, le nombre de visites s'est élevé à 1 745 746, et l'on s'attend à ce que ce nombre atteigne 2 094 895 en 2005, à mesure que s'ajouteront au site des nouvelles fonctions telles qu'un lien au service *Mon dossier* de l'Agence du revenu du Canada et la possibilité d'intégrer l'information du Délégué commercial virtuel de Commerce international Canada (MAECI).

Programme d'expéditions rapides et sécuritaires (EXPRES) – La voie rapide pour la sécurité et les échanges légitimes

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) surveille et contrôle l'importation annuelle de plus de onze millions de dédouanements commerciaux traversant la frontière qui sépare le Canada et les États-Unis; la valeur de ces produits a été de l'ordre de 350 milliards de dollars au cours de l'exercice 2003-2004. En plus de percevoir et de protéger les recettes, l'ASFC administre les lois d'autres ministères pour veiller à ce qu'on respecte les conditions relatives à la santé et à la sécurité et pour réunir des statistiques sur le commerce. Aujourd'hui, l'ASFC offre aux entreprises différentes solutions automatisées, pour les aider à respecter les exigences douanières pour l'import-export.

En 2004, les 34 ministères et organismes qui sont au cœur même de l'Initiative du GED ont poursuivi l'évolution des 130 services d'information et des services transactionnels les plus souvent utilisés en direct. À mesure que ces services évolueront pour permettre de diffuser de l'information à jour et d'effectuer des transactions protégées, les avantages de la voie électronique dépasseront probablement les objectifs fixés à l'origine pour l'Initiative du GED. Le gouvernement du Canada entend donc se consacrer au recours à ce mode de prestation pour mieux servir les citoyens canadiens, et accroître l'efficacité opérationnelle.

Dans la première partie du présent chapitre, nous présentons des exemples de services nouveaux et innovants offerts aux entreprises et aux citoyens du Canada, ainsi qu'aux employés de la fonction publique fédérale. Ces solutions témoignent des priorités du gouvernement en matière d'innovation, d'environnement, de santé, de sécurité et d'amélioration de l'efficacité. Dans la section intitulée *Mesurer les progrès accomplis*, nous examinons les avantages des services du GED, les niveaux de satisfaction des clients et le taux d'adhésion.

Services nouveaux et innovants Servir les entreprises canadiennes

Dans le Budget fédéral de 2004, le gouvernement a augmenté la déduction pour amortissement offerte

aux entreprises qui investissent dans l'équipement et l'infrastructure électroniques. Puisqu'on s'attend par conséquent à ce que les entreprises fassent de plus en plus appel à la voie électronique, les responsables du GED entendent s'assurer que les services offerts en direct sont adaptés à l'évolution des besoins des entreprises.

Une étude récente de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), qui porte sur les services offerts par les gouvernements aux entreprises selon le point de vue de ces dernières (*L'accent sur les entreprises*, ISAC, avril 2004), s'est révélée



un outil très utile pour élaborer des stratégies éclairées en matière d'amélioration des services du GED. Cette étude a permis de constater que les entreprises utilisent les services en direct plus régulièrement que les citoyens et qu'un très grand nombre d'entre elles le font parce qu'elles doivent respecter des exigences précises.

Voici des exemples de solutions et de nouvelles fonctions qui ont été élaborées en 2004, à l'intention des entreprises canadiennes, dans le cadre de l'Initiative du GED.

L'évolution du Portail sans fil et les nouveaux services offerts sont déterminés par les résultats de la recherche sur l'opinion publique, les commentaires transmis par courriel par les utilisateurs, les normes industrielles et l'information tirée des réunions ordinaires du Groupe de travail interministériel sur les dispositifs sans fil. On a également amorcé, avec certaines provinces et les représentants de gouvernements étrangers, un dialogue sur les stratégies et les méthodes à adopter pour la prestation des services sans fil.

- Coordonnées et adresses des Centres de services aux entreprises du Canada (Industrie Canada);
- Temps d'attente à la frontière (Agence des services frontaliers du Canada);
- Nouvelles du gouvernement du Canada (nouvelles.gc.ca);
- Numéros de téléphone des employés du gouvernement du Canada;
- Indicateurs économiques (Statistique Canada);
- Coordonnées et adresses des Services de passeport; Alertes aux ouragans et aux tempêtes
- (Environnement Canada) (services offerts uniquement pendant la saison des ouragans);
- Numéros sans frais 1-800 O-Canada (international);
- Taux de change (Banque du Canada);
- Convertisseur de devises (Banque du Canada).

Accès aux temps d'attente à la frontière américaine grâce à votre dispositif sans fil.

Pour de nombreux camionneurs, le Portail sans fil est particulièrement utile, puisqu'il leur permet de consulter en temps réel des comptes rendus sur les temps d'attente, lorsqu'ils s'approchent de la frontière américaine.

« J'ai consulté bien des fois le Portail sans fil au www.gc.ca, presque exclusivement pour vérifier les temps d'attente à la frontière. (Je suis camionneur et je traverse la frontière plusieurs fois par semaine.) Il s'agit d'un service extrêmement utile! Je ne peux pas faire de commentaires sur les autres parties de ce portail, que je n'ai pas à consulter, par exemple l'information sur les coordonnées; toutefois, à mes yeux, il est important de savoir que cette information est facile d'accès. »

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site <http://www.gc.ca/mobile/wireless.html>.



qui consiste à inviter les citoyens canadiens à participer à des consultations publiques sur les affaires et les politiques de l'État. Ce site donne accès, selon le principe du guichet unique, à une liste partielle des consultations en cours par sujet, par ministère ou par organisme, de même qu'au calendrier des consultations à venir. En outre, les citoyens canadiens peuvent, à partir de ce site, cliquer sur un lien qui leur donne accès aux activités des comités parlementaires.

Info-aînés – Partie intégrante du nouveau Réseau du Portail commun des aînés

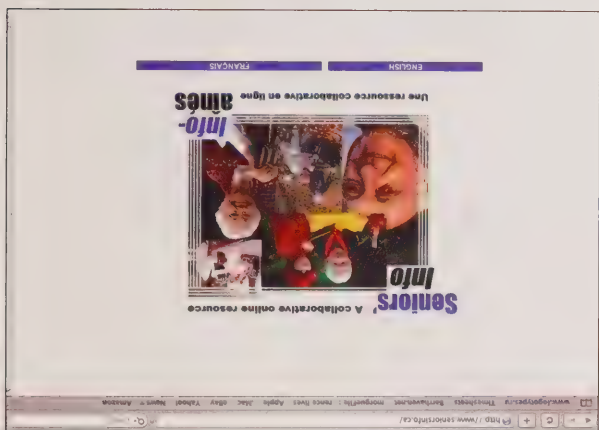
Le portail *Info-aînés* (www.infoaines.ca), qui a été lancé le 31 octobre 2003 à Brockville en Ontario dans le cadre d'une initiative intergouvernementale réunissant le gouvernement du Canada, le gouvernement de l'Ontario et la Ville de Brockville, constitue un autre exemple de projet horizontal axé sur le soutien de la clientèle. Ce portail constitue un guichet unique qui permet d'avoir accès à l'information et aux services électroniques offerts par les trois ordres de gouvernement et par certains organismes non gouvernementaux. Par exemple, les personnes âgées, leurs familles et les dispensateurs de soins peuvent consulter l'information sur les options de logement, les établissements de soins et les programmes des anciens combattants.

Les membres du Partenariat canadien des aînés, réseau de décideurs réunissant les trois ordres de gouvernement et le secteur bénévole, sont les fondateurs du projet du Réseau du Portail commun des aînés. Ce partenariat vise à réaliser une vision commune de l'intégration des services de toutes les administrations offerts par l'intermédiaire de tous les modes de prestation aux aînés, à leurs familles et aux dispensateurs de soins – par téléphone, en personne, par la poste et sur Internet.

Le Réseau du Portail commun des aînés (RPCA) regroupe maintenant deux sites Web –

www.infoaines.ca et www.aines.gc.ca. Aujourd'hui, quatre autres municipalités sont sur le point d'en faire partie, et quelques provinces ont manifesté beaucoup d'intérêt à l'égard de ce réseau. Collectivement, les sites partenaires du RPCA accueillent en moyenne 373 000 visiteurs par mois. En 2004, on a enregistré 373 000 visites, ce qui représente une augmentation de 36 % sur l'année précédente.

En 2004, les partenaires qui participent au Réseau du Portail commun des aînés se sont mérité la médaille d'or dans le cadre des le Prix de Distinction or GTEC.



Du nouveau sur le Portail sans fil du gouvernement du Canada

Le Portail sans fil (wap.gc.ca) est un service spécialisé, accessible à partir d'appareils mobiles exploitables sur le Web (par exemple, les téléphones cellulaires ou les assistants numériques personnels), qui donne accès à l'information et aux services offerts sur le Site du Canada.

Le Portail sans fil s'adresse particulièrement à ceux et celles qui se déplacent et qui veulent consulter rapidement l'information via le Site du Canada. Ces services sont offerts sur certains sites Web de différents ministères et organismes du gouvernement du Canada en fonction des recherches menées auprès des clients. Voici une liste partielle des services offerts :

En 2004, la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a entrepris la révision des politiques sur l'utilisation du français et de l'anglais sur les sites Web et dans les communications électroniques. Cet organisme met également en œuvre un outil d'autoévaluation des sites Web à l'intention des ministères et des organismes de l'État. Cet outil devrait permettre d'améliorer le contenu et la qualité linguistique des sites Web du gouvernement du Canada.

Les services offerts dans le cadre du GcD constituent d'excellents moyens de renforcer le visage bilingue du Canada, tant à l'échelle nationale qu'internationale.

L'accessibilité dans les deux sens

Pour offrir aux citoyens canadiens des services de qualité, il ne suffit pas de leur permettre d'avoir accès aux programmes et à l'information. Le gouvernement doit également être en mesure de se tenir constamment au fait des besoins et des opinions des citoyens canadiens.

Le Portail de consultation (<http://canada.gc.ca/consultations>) s'inscrit dans le cadre d'un projet pilote

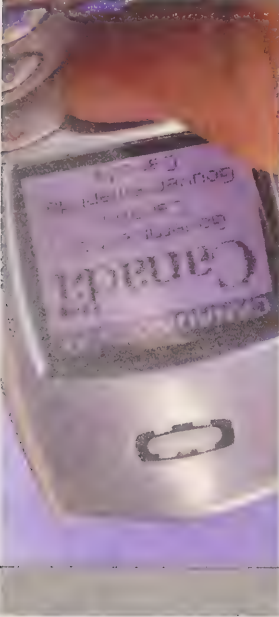
établies dans le cadre de la Normalisation des sites Internet (NSI), qui définissent la conception des sites Web du gouvernement du Canada et permettent de s'assurer que ces sites respectent les politiques et les lois en vigueur. La priorité qui consiste à diffuser l'information et les services dans les deux langues officielles revêt elle aussi une importance primordiale; cette priorité est d'ailleurs bien ancrée dans l'Initiative du GcD depuis son lancement.

Les citoyens canadiens n'ont aucune difficulté à avoir accès à l'information et aux services du gouvernement dans la langue officielle de leur choix. Selon un sondage effectué par l'institut Ipsos-Reid auprès de 2 500 internautes dans l'ensemble du pays, les citoyens canadiens sont d'avis qu'ils peuvent toujours, ou la plupart du temps, accéder aux services de l'État dans la langue officielle de leur choix (87 % par téléphone, 86 % en personne, 92 % sur Internet, 90 % par la poste et 88 % par courriel).

(Source : Ipsos-Reid, GcD : Attitudes et perceptions à l'égard de la présence sur Internet du gouvernement du Canada, mars 2003.)

Changements apportés en 2004

- Amélioration de l'accès à l'information agencée par sujet ou par public cible par l'intermédiaire des trois passerelles du Site du Canada (www.canada.gc.ca) et perfectionnements apportés à la page d'accueil de la Passerelle des Canadiens (Canadiens et résidents)
- Accès plus intuitif au site Web du premier ministre du Canada et à l'information diffusée sur ce site à partir de la page d'accueil du Site du Canada
- Ajout d'une fonction de « recherche rapide » à la section Formulaires et services en direct du Site du Canada, pour permettre aux utilisateurs de trouver rapidement les formulaires et les services dont ils ont besoin en effectuant une recherche par mots-clés.
- Liens plus faciles d'accès sur l'ensemble du site pour permettre de consulter l'information essentielle portant par exemple sur le programme de divulgation proactive, les commissions d'enquête, les rapports du commissaire à l'éthique et les rapports du Bureau du vérificateur général. Nous avons apporté ces améliorations pour permettre au gouvernement du Canada de réaliser ses objectifs relativement à la communication, à la responsabilisation et à la transparence.



Dans la Passerelle des Canadiens (Canadiens et résidents), on améliore continuellement l'accessibilité des services et de l'information pour accroître la satisfaction de la clientèle. En regroupant les services connexes selon les principaux thèmes, les grands publics cibles ou les étapes importantes de la vie, le gouvernement du Canada vise à s'assurer que les utilisateurs pourront trouver intuitivement l'information et les services en direct qu'ils cherchent.

Dans la Passerelle des Entreprises canadiennes, les efforts ont essentiellement consisté à harmoniser les priorités des administrations pour offrir aux entreprises canadiennes les meilleurs services qui soient. La fusion récente des Centres de services aux entreprises du Canada et de la Passerelle des Entreprises permettra à tous les ordres de gouvernement d'offrir aux entreprises des services plus complets et décloisonnés. L'amélioration de la présentation de la nouvelle Passerelle des Entreprises canadiennes permettra notamment d'offrir un plus large éventail d'information et de services à toutes les entreprises du Canada.

La Passerelle des Non-Canadiens (International) témoigne d'une approche conviviale nouvelle et simplifiée pour l'accès à l'information et aux services, surtout à l'intention de ceux et celles qui veulent se renseigner sur les études, les séjours ou l'immigration au Canada ou sur les formalités à accomplir pour faire affaire avec le Canada, de même que pour ceux et celles qui veulent en savoir davantage sur la place du Canada dans le monde.

Ces efforts nous ont également permis d'être mieux en mesure d'appliquer la politique d'accès « sans fausse route » aux services du gouvernement, puisque l'accessibilité consiste aussi à pouvoir consulter l'information dont on a besoin, selon la méthode et le chemin de navigation de son choix. La même information peut être disponible grâce à différents regroupements, ce qui permet à l'utilisateur de trouver intuitivement l'information et les services voulus.

Nous avons simplifié l'accès à ces passerelles agencées par thème et par public cible à partir du site Web principal et avons doté ce site d'un certain nombre de fonctions nouvelles.

Le Site du Canada est devenu une plaque tournante pour l'information, que les citoyens canadiens peuvent facilement consulter en cas de crise ou lorsque l'actualité est marquée par un événement particulier. En 2004, lorsque les citoyens canadiens étaient en quête des derniers comptes rendus sur le SDRA, sur la maladie de la vache folle ou sur le virus du Nil occidental, ils pouvaient s'en remettre au Site du Canada comme source d'information de confiance. Le 26 décembre 2004, lorsque les tsunamis ont frappé l'Indonésie, l'information a été diffusée le jour même sur le Site du Canada. En date du 6 janvier 2005, on avait enregistré environ 14 000 visites. À l'époque de la tragédie des tsunamis, on a également diffusé, sur la page d'accueil du Site du Canada, de l'information sur l'aide offerte aux citoyens canadiens à l'étranger, à l'intention de leurs familles et de leurs amis.

Enfin, en 2004, les responsables de l'Initiative du GED ont continué de mettre l'accent sur la conception des sites afin de faciliter la navigation et d'améliorer la diffusion de l'information. Nous procédons continuellement à des essais d'utilité et d'accessibilité pour nous assurer que les sites sont faciles d'accès pour tous, y compris les personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives, de même que celles qui ont un ordinateur désuet.

Dans la langue officielle de votre choix

Selon le *Global e-Government Readiness Report* (Nations Unies – 2004), publié sous le titre *Towards Access for Opportunity*, « le Canada fournit l'exemple d'une approche exemplaire pour la diffusion en ligne de l'information multilingue, comme en témoigne son site national, qui comprend des pages miroirs en français et en anglais » (Traduction libre). Cet éloge largement mérité s'explique en partie par les normes

Un système accessible à tout moment, en tout lieu et pour tous

Dans un pays comme le Canada, chacun se fait une idée différente de la notion d'accessibilité. Qu'il s'agisse d'une personne qui consulte le site de cartographie de RNCAN pour les personnes ayant une déficience visuelle (www.tactile.rncan.gc.ca) afin de planifier un voyage ou d'un camionneur qui utilise un dispositif mobile pour consulter le Portail sans fil du gouvernement du Canada (wap.gc.ca) pour se renseigner sur les délais d'attente à la frontière séparant le Canada et les États-Unis, l'accessibilité consiste à éliminer les barrières. Cela signifie que les services et renseignements en ligne sont facilement et rapidement accessibles, peu importe le matériel ou le type de connexion utilisé pour se brancher à Internet. Il s'agit de rendre l'information et les services accessibles à tout moment, en tout lieu et pour tous, dans les deux langues officielles.

www.canada.gc.ca – Un guichet unique pour tous

Les responsables de l'Initiative du GED ont poursuivi leurs efforts pour veiller à structurer l'information et les services gouvernementaux offerts sur Internet pour en accroître au maximum l'accessibilité.

On a apporté des améliorations considérables au Site du Canada et à chacune de ses passerelles adaptées à la clientèle : les Canadiens (Canadiens et résidents), les Non-Canadiens (International) et les Entreprises canadiennes. Les services et les renseignements offerts par le gouvernement du Canada continuent d'évoluer et de croître, grâce aux commentaires réunis dans le cadre des travaux continus de recherche sur l'opinion publique. Ces commentaires permettent de savoir si les services offerts répondent aux demandes des Canadiens, sont agencés selon leurs besoins et leurs préférences et sont faciles d'accès.

*Global e-Government Readiness Report
(Nations Unies – 2004)*

« Le portail national canadien... confirme à l'évidence que les pays, les gouvernements et même les collectivités peuvent et doivent tâcher de rechercher l'uniformité dans la présentation et l'exploitation du cybergouvernement qui donnera les meilleurs résultats pour leur situation précise. Il n'existe pas de solution universelle. » (Traduction libre)

Pourquoi le GED?

Le GED a été lancé afin de répondre à la demande grandissante des citoyens canadiens qui souhaitent obtenir de l'information et des services en direct, tout en continuant de pouvoir y accéder par les méthodes traditionnelles.

Les Canadiens comptent parmi les plus grands utilisateurs d'Internet. Selon un sondage mené en 2004-2005 par EKOS sur les tendances relatives à l'utilisation d'Internet et à l'accès au Web :

- 78 % des Canadiens ont utilisé Internet au cours des trois derniers mois.
- 72 % des Canadiens avaient accès à Internet chez eux.

- Le nombre de ménages canadiens qui possèdent un accès Internet haute vitesse dépasse maintenant ceux qui possèdent un accès commuté.
- 44 % des Canadiens ont acheté en ligne et 43 % communiquent avec leur banque par Internet.
- 64 % des internautes n'hésitent pas à transmettre par Internet des données fiscales personnelles à l'Agence du revenu du Canada.
- 71 % des internautes ont utilisé un site Web du gouvernement du Canada au cours des 12 derniers mois. En moyenne, 1,2 million de Canadiens visitent le Site du Canada (Canada.gc.ca) chaque mois.
- 31 % des Canadiens affirment que leur dernière communication avec le gouvernement du Canada a été faite par Internet.
- Le taux de satisfaction des utilisateurs Internet des services du gouvernement du Canada est de 81 % (ils se disent satisfaits ou très satisfaits).
- 77 % des Canadiens qui ont récemment communiqué avec le gouvernement fédéral ont trouvé que l'accès au service Internet était facile, comparativement à 67 % pour tous les services.
- 76 % des internautes actuels pensent qu'Internet facilite la recherche d'information relative aux programmes et services du gouvernement.

Qu'est-ce que le Gouvernement en direct?

prochaines années.

- L'Initiative du Gouvernement en direct (GED) est un élément clé de la stratégie de services du gouvernement du Canada, qui s'appuie sur deux principes :
- organiser les services et l'information en fonction des besoins et des attentes des citoyens canadiens, des entreprises et des clients internationaux (soutien de la clientèle);
- adopter une approche pangouvernementale pour donner accès à la gamme complète des services gouvernementaux sans égard au mode de prestation choisi (par téléphone, en personne, par la poste ou par Internet) ou au ministère, organisme ou ordre de gouvernement responsable du service.

Dans le cadre du GED, on utilise les technologies de l'information pour :

- faciliter l'accès au gouvernement et servir tous les citoyens canadiens (Chapitre 1 – Accessibilité);
- améliorer les services en direct et mieux les adapter (Chapitre 2 – Des services améliorés et mieux adaptés);
- gagner la confiance des citoyens canadiens quant aux services en direct (Chapitre 3 – Gagner la confiance quant aux services en direct);
- jeter les bases de la transformation des services (Chapitre 4 – Faire fond sur nos réussites et renforcer les résultats).

L'administration fédérale pour qu'elle soit plus accessible aux citoyens canadiens et mieux adaptée à leurs besoins.

Sur la scène internationale, on a largement reconnu le succès du GED.

Depuis le lancement de cette initiative, le Canada a mérité le prestigieux Prix Accenture du meilleur cybergouvernement quatre années de suite (de 2001 à 2004).

Le Canada a accueilli de nombreuses délégations internationales afin de mettre en valeur notre savoir-faire, nos pratiques exemplaires et notre rendement; il a également participé à un nombre considérable d'activités internationales. Les Nations Unies et l'Université Brown ont également souligné les innovations du Canada et sa contribution à la redéfinition de la prestation des services en général. Notre notoriété a attiré l'attention de nombreux pays, par exemple le Mexique, la Norvège, la France, la Russie et l'Australie, qui veulent profiter de notre expérience. Nous nous réjouissons à l'idée de continuer à tisser des liens de collaboration avec d'autres pays.

Dans le cadre de l'Initiative du GED, on élabore actuellement une stratégie visant à accroître l'utilisation des services en direct. Selon cette stratégie, nous veillerons à ce que les citoyens canadiens soient mieux informés des services offerts en direct et à les encourager à profiter de la rapidité, de la commodité et du coût moindre des services électroniques du gouvernement.

L'adhésion est aussi liée à la migration des citoyens vers les services électroniques, migration qui ne peut pas se réaliser sans amener les citoyens à abandonner les modes de prestation traditionnels, par exemple le téléphone, la poste et les services en personne.

Intégration de l'information et de la technologie

La convivialité du système et la confiance que portent les citoyens canadiens aux transactions en direct pour ce qui est de la protection de la confidentialité sont les deux facteurs déterminants de l'adhésion aux services du GED. Une des étapes que nous entreprenons pour améliorer la convivialité, consistera à éliminer les données répétitives que l'utilisateur doit enregistrer et qui ne sont pas essentielles pour préserver la confidentialité des transactions.

La protection de l'information est un principe fondamental du GED. Ce principe est étayé par des normes de gestion de l'information élaborées par le gouvernement du Canada afin de définir clairement les mesures à prendre pour réunir et échanger l'information sur Internet, en faisant appel à des outils comme l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP). Au chapitre 4 du présent rapport, nous décrivons les travaux réalisés en 2004 pour harmoniser la gestion de l'information et la technologie de l'information.

Collaboration entre les différents ordres de gouvernement

L'Initiative du GED a contribué à transformer les méthodes de travail du gouvernement. La nécessité d'assurer les services en offrant l'éventail complet des

options, nous amène à éliminer les cloisonnements qui séparaient les administrations et les ministères. On a ainsi créé un climat de collaboration plus efficace au sein du gouvernement du Canada et entre les différents ordres de gouvernement. Certains services sont offerts aux clients par l'entremise de passerelles et de regroupements agencés par thème et par public cible. Cette méthode de présentation des services et de l'information a nécessité un changement de mentalité au sein du gouvernement. Les ministères sont donc en train de remplacer une structure de régie verticale, fondée sur les cloisonnements ministériels, par un climat de collaboration horizontale, qui favorise la coopération entre les ministères fédéraux et leurs homologues provinciaux et municipaux.

La voie à suivre

L'Initiative du GED est devenue une des pierres d'assise de la transformation des services que le gouvernement du Canada s'apprête à entreprendre à l'échelle de l'administration fédérale.

Depuis le début, le GED constitue un cadre qui réunit des rapports rigoureux, de solides mécanismes de collaboration et de consultation, ainsi que des fonctions de surveillance et d'analyse à intervalles réguliers, grâce auxquels nous pourrions nous assurer d'atteindre les objectifs fixés pour 2005. En 2004, le GED a atteint un important degré de maturité et de confiance.

Les 130 services les plus souvent utilisés sont désormais offerts en direct, à divers degrés de fonctionnalité. À ce jour, nous avons atteint 91 % de notre objectif moyen de progression.

Dans les années à venir, nous appliquerons les compétences et les pratiques exemplaires issues de l'Initiative du GED à d'autres initiatives réalisées à l'échelle du gouvernement en vue de transformer

De la vision à la réalité d'aujourd'hui... et de demain



Voici le troisième rapport annuel déposé au Parlement par les responsables de l'Initiative du GED pour renseigner les citoyens canadiens et les députés sur les progrès réalisés jusqu'ici. Le présent rapport porte essentiellement sur les améliorations apportées en 2004 dans le cadre de l'Initiative du GED pour assurer l'accessibilité, pour améliorer et mieux adapter les services en direct et pour gagner la confiance des citoyens canadiens quant aux transactions en direct. Le rapport met également en relief les succès exceptionnels remportés cette année et les défis à relever.

Des services conçus pour les citoyens canadiens

Si le GED connaît tant de succès, c'est parce qu'il permet essentiellement d'assurer l'ensemble des services décloisonnés et intégrés dont les citoyens et les entreprises ont besoin expressément et auxquels ils s'attendent précisément. Les services que nous avons élaborés pendant l'année écoulée s'inspirent largement de la connaissance que nous avons des attentes et des attentes des citoyens. Nous sommes attentifs aux Canadiens et aux Canadiennes; grâce à des groupes de discussions et à des travaux de recherche poussés sur l'opinion publique, nous recensons les besoins et nous nous employons à offrir des services décloisonnés, intégrés et de qualité aux citoyens canadiens.

Accroissement de l'adhésion

Le gouvernement du Canada s'est engagé sans réserve à veiller à gérer efficacement les programmes et les services des divers modes de prestation. La voie électronique constitue, pour les citoyens canadiens, une option de libre-service essentielle, qui leur permet de se prévaloir des services qui leur sont offerts, peu

Le taux d'adhésion aux services en direct s'établit aujourd'hui à 30 %, ce qui représente un taux de croissance de 25 % par rapport à l'année précédente. Cette situation s'explique en partie par l'un des services pionniers de l'Agence du revenu du Canada (ARC), le service électronique de dépôt des déclarations de revenus des particuliers. On prévoit que le taux d'utilisation de ce service offert par l'ARC passera à 70 % d'ici l'année d'imposition 2007.

(Source : ARC, Plan d'entreprise)

importe où ils se trouvent chaque fois qu'ils ont accès à Internet. Dans la promotion des services en direct auprès de ses clients, le gouvernement vise à démontrer la valeur ajoutée qu'il apporte pour ce qui est de l'accessibilité des services, de la réduction des délais de traitement et de la baisse des coûts pour la clientèle et les contribuables. Il s'agit toujours de l'un de nos grands défis.

Mesurer les progrès accomplis.....	16
Récueillir les avantages.....	16
Adhésion des citoyens et des entreprises	17
Satisfaction de la clientèle.....	19
Chapitre 3 – Gagner la confiance quant aux services en direct	21
Sécurité et protection de la vie privée.....	21
La Voie de communication protégée.....	22
La Voie de communication protégée.....	22
La Voie de communication protégée à l'oeuvre.....	22
Le Canada, chef de file mondial dans la protection de la vie privée des citoyens	23
La voie à suivre.....	24
Chapitre 4 – Faire fond sur nos réussites et renforcer les résultats	25
Créer des partenariats dans l'ensemble des administrations.....	25
Éliminer les structures verticales	26
L'intégration des services et l'Initiative du GED	26
eContact – La simplicité d'abord.....	26
Le Système national d'acheminement des données.....	26
Vivre, apprendre et réussir (VAR) – Mieux servir les étudiants étrangers.....	27
Faciliter la transformation du gouvernement.....	27
Programme de facilitation de la transformation opérationnelle (PFTO).....	27
Transformer la technologie de l'information et les services ministériels et administratifs	28
Soutenir les investissements consacrés aux services	28
Mesure intégrée du rendement	29
La gestion de l'information et la transformation des services	29
En coulisses.....	30
Normalisation des sites Internet (NSI).....	30
Outil de mesures communes (OMC).....	30
Passerelles et regroupements – Coordination de l'horizontalité	30
et promotion du souci de la clientèle.....	30
Bureau de gestion du changement	30
Bureau de l'Initiative du GED – Point de convergence	31
Que nous réserve l'avenir?	32
Dans la foulée du GED : les pierres d'assise de la voie à suivre	32
Annexe A – Financement central de l'Initiative du Gouvernement en direct.....	35
Annexe B – Lauréats de GTBC.....	39
Annexe C – Passerelles et portails.....	41
Annexe D.....	43
Services d'information.....	46
Services transactionnels.....	52

Table des matières

De la vision à la réalité d'aujourd'hui... et de demain.....	1
Des services conçus pour les citoyens canadiens.....	1
Accroissement de l'adhésion.....	1
Intégration de l'information et de la technologie.....	2
Collaboration entre les différents ordres de gouvernement.....	2
La voie à suivre.....	2

Chapitre 1 – Accessibilité.....	5
Un système accessible à tout moment, en tout lieu et pour tous.....	5
www.canada.gc.ca – Un guichet unique pour tous.....	5
Dans la langue officielle de votre choix.....	6
L'accessibilité dans les deux sens.....	7
Info-ainés – Partie intégrante du nouveau Réseau du Portail commun des aînés.....	8
Du nouveau sur le Portail sans fil du gouvernement du Canada.....	8

Chapitre 2 – Des services améliorés et mieux adaptés	11
Services nouveaux et innovants.....	11
Servir les entreprises canadiennes.....	11
Le délégué commercial virtuel.....	12
Service d'exportation agroalimentaire –	12
contribution importante à l'industrie alimentaire.....	12
Programme d'expéditions rapides et sécuritaires (EXPRS) –	12
La voie rapide pour la sécurité et les échanges légitimes.....	12
APCA direct – Travailler à l'expansion	13
des entreprises dans la Région de l'Atlantique.....	13
Services aux entreprises offerts par Industrie Canada.....	13
Mieux servir les citoyens canadiens.....	13
Science.gc.ca – Sciences et technologie pour les Canadiens et les Canadiennes.....	13
Services Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada.....	14
Service de réservation d'emplacement de camping –	14
Réserver en direct votre emplacement de camping dans un parc national	14
Amélioration des services au gouvernement	15
MDGC – Amélioration de la transparence et de l'efficacité.....	15
Campusdirect donne accès aux ressources d'apprentissage en ligne.....	16

Nous sommes sur la bonne voie. Aujourd'hui, les citoyens et les entreprises du Canada s'attendent à ce que le gouvernement leur offre des services électroniques. Nous entendons poursuivre la transformation des services dans l'ensemble du gouvernement. De plus, nous continuerons d'aller de l'avant en intégrant les services du gouvernement dans l'ensemble des modes de prestation de services, afin d'en améliorer l'accessibilité pour tous les citoyens canadiens et d'accroître la satisfaction des clients à l'endroit des services offerts par le gouvernement du Canada.

I. David Marshall

Sous-ministre

Travaux publics et Services gouvernementaux
Canada

Sur la bonne voie



En décembre 2003, les aspects opérationnels de l'Initiative du Gouvernement en direct (Ged) ont été confiés à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, alors que le Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada continuait

d'assumer la responsabilité des politiques relatives au Ged. Ce transfert indique que les investissements dans la prestation des services en direct ne s'inscrivent plus dans le cadre d'un « projet spécial » et qu'ils sont devenus partie intégrante des activités courantes du gouvernement du Canada.

Cette évolution naturelle du Ged nous rapproche du principe du guichet unique, qui donne accès aux services de tous les ordres de gouvernement.

Cette transformation permet effectivement d'accomplir des progrès considérables. Un peu intimidante, elle est à la fois passionnante, sans toutefois dépasser nos compétences et notre capacité. Je sais que cette affirmation se vérifie parce que j'ai été témoin des progrès que nous avons déjà accomplis. Ce qui paraissait inimaginable il y a une décennie est aujourd'hui devenu une réalité ou presque. Tous les jours, les citoyens canadiens entretiennent des rapports avec leur gouvernement en personne, par téléphone, par la poste ou sur Internet. Chaque jour, nous nous

rapprochons de la réalisation de notre objectif, et l'on nous adresse des commentaires positifs à propos de l'excellente qualité des services, des délais d'attente réduits et de l'amélioration de l'accessibilité.

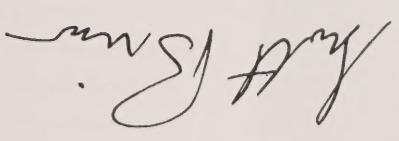
Les citoyens canadiens nous ont fait savoir à maintes reprises qu'ils voulaient avoir accès, selon le principe du guichet unique, aux services et à l'information du gouvernement, au moment où ils en avaient besoin et selon la méthode qu'ils préféreraient utiliser. Pour relever ce défi, nous avons dû revoir les processus et les systèmes internes pour simplifier les rouages du gouvernement. Malgré les difficultés, je crois que nous pouvons à juste titre affirmer que nous avons réussi. Le présent rapport fait état des progrès que nous avons accomplis cette année et donne de nombreux exemples des travaux que les différents ordres de gouvernement réalisent en collaboration pour servir les citoyens canadiens.

La réalisation du mandat du Ged se poursuit, et nous pouvons nous réjouir des progrès déjà accomplis. Nous avons étendu le champ d'application de nos services, en plus de mieux les adapter et de bâtir un capital de confiance pour les services en direct grâce à la Voie de communication protégée, la cheville ouvrière de l'infrastructure du gouvernement du Canada grâce à laquelle les citoyens canadiens ont un accès protégé et privé aux services fédéraux du Ged.

par les trente-quatre ministères et organismes qui participent au GED pour veiller à ce que les citoyens et les entreprises aient accès à un large éventail de services gouvernementaux électroniques décloisonnés et de qualité.

Nous nous sommes engagés à offrir en direct les services auxquels les citoyens canadiens font le plus couramment appel, et nous respectons cet engagement. Or, les réalisations du GED sont beaucoup plus vastes. Dans son évolution, le GED a eu pour effet de transformer massivement les méthodes qu'utilise le gouvernement du Canada pour offrir ses services aux citoyens. Les services sont désormais plus rapides, plus pratiques, plus économiques et sont offerts à la demande.

J'ai bon espoir que nous pourrions poursuivre cette transformation avec succès afin de créer, pour les citoyens canadiens, un mode de prestation de services vraiment horizontal et transparent, qui donnera accès aux services de tous les ordres de gouvernement.



Scott Brison
Ministre de Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada

Pour répondre aux besoins des Canadiennes et des Canadiens, nous avons mis en place une des meilleures voies de communication électronique au monde, qui complète les points de service existants par téléphone et en personne. Sans égard à la méthode que les citoyens canadiens choisiront pour communiquer avec le gouvernement du Canada, que ce soit pour obtenir de l'information sur les programmes ou pour exécuter des transactions en direct, nous continuerons d'utiliser tous les modes de prestation de services. Nous serons heureux de vous servir en personne, par téléphone, par la poste ou dès maintenant sur Internet. Pour avoir accès au gouvernement du Canada, il suffit de cliquer sur le Web à l'adresse suivante : www.canada.gc.ca.

Le Gouvernement en direct 2005 – De la vision à la réalité d'aujourd'hui... et de demain



À titre de ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, je suis très fier et heureux d'assumer la responsabilité de l'Initiative du Gouvernement en direct (Gd). Ce projet continue d'être un succès du gouvernement du Canada.

L'Initiative du Gd est le fruit de la vision ambitieuse qui consiste à faire du Canada le gouvernement le plus branché du monde avec ses citoyens, c'est-à-dire à leur permettre d'avoir accès à l'ensemble de l'information et des services du gouvernement à tout moment, en tout lieu et dans la langue

officielle de leur choix. Cette vision est aujourd'hui solidement ancrée dans la réalité canadienne. Effectivement, pour nombre de citoyens canadiens, le Gd est la méthode privilégiée pour contacter le gouvernement, en raison de son caractère pratique et efficace. Qu'il s'agisse de faire des réservations pour un emplacement de camping sur le site Web de Parcs Canada ou de transmettre une déclaration de revenus électronique à l'Agence du revenu du Canada, les citoyens canadiens récoltent les avantages du Gd.

Eric Davies, directeur exécutif de la Semaine GTEC, présente au Ministre Scott Brison une plaque commémorative de la participation de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada à la Semaine GTEC 2004.



GTEC, l'événement polyvalent d'apprentissage et d'échanges unique au Canada, s'adresse aux professionnels des technologies de l'information du secteur public. La Semaine GTEC présente les solutions technologiques et les connaissances techniques de pointe qui sont au cœur même du gouvernement en direct à l'échelle du Canada et du monde entier.

Dans l'ensemble de l'administration fédérale, les réalisations du Gd sont impressionnantes depuis son lancement, en 1999. Dans le présent rapport, nous faisons état des excellents travaux accomplis en 2004

Offert également en formats substitués
Publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

© Sa Majesté la Reine en chef du Canada
représentée par le ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2005

N° de catalogue : P4-1/2005
ISBN : 0-662-68812-0

Cette publication est disponible à l'adresse suivante : www.gol-ged.gc.ca.
En cas de divergence entre le texte imprimé et la version électronique, la version électronique fait foi.
Imprimé au Canada avec de l'encre végétale sur du papier recyclé.

Mars 2005

De la vision à la réalité d'aujourd'hui... et de demain

2005

Gouvernement en direct



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada